



SAVONIA

■ OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
YHTEISKUNTATieteiden, Liiketalouden ja Hallinnon ala

ÄLYLAITTEIDEN KÄYTTÖ OP RYHMÄN NUORTEN ASIAKKAIDEN TALOUDEN HALLINNASSA

Pohjois-Savon Osuuspankki

TEKIJÄ: Jenni Tikka

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala			
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma			
Työn tekijä Jenni Tikka			
Työn nimi Älylaitteiden käyttö OP Ryhmän nuorten asiakkaiden talouden hallinnassa			
Päiväys	25.10.2017	Sivumäärä/Liitteet	42/1
Ohjaaja Liisa Martikainen			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani Pohjois-Savon Osuuspankki			
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön toimeksiantajana on Pohjois-Savon Osuuspankki. Työn tarkoituksena on selvittää OP Ryhmän nuorten asiakkaiden älylaitteiden käyttöä heidän talouden hallinnassa. Digitalisaation myötä pankkiasiat on kätevä hoitaa älylaitteiden avulla. Oman talouden hallinnan seuraaminen mobiilisovellusten kautta on helppoa, eikä se vie kauan aikaa.</p> <p>Opinnäytetyö on tutkimuksellinen työ, jonka tutkimusmenetelmä on laadullinen. Laadullinen tutkimusmenetelmä sopii hyvin tähän työhön, koska aineistonkeruu tapahtuu ihmisiltä ja kohderyhmä on tarkoin valittu. Tiedonkeruu tapahtuu teemahaastattelun avulla. Teoriaosuudessa käsitellään pankkitoimintaa, digitalisaatiota ja nuorten taloustaitoja. Tutkimusosuudessa tutkitaan nuorten pankkiasiointia, älylaitteiden käyttöä sekä Osuuspankin talouskasvatusta.</p> <p>Teemahaastattelut toteutettiin vuoden 2017 kesä-heinäkuussa. Haastatteluihin osallistui yhteensä 5 perhettä, jotka olivat Pohjois-Savon Osuuspankin asiakkaita. Haastateltavina oli 18 - 20-vuotiaita nuoria sekä heidän vanhempmat. Asiakkaita haastateltiin puhelimitse, koska puhelinhaastattelu oli taloudellisempi vaihtoehto tutkimukseen osallistuville.</p> <p>Tutkimustulosten mukaan kukaan nuorista ei vielä hoida täysin itsenäisesti pankkiasioitaan, koska he asuvat vielä vanhempien luona. Tulosten mukaan vanhemmat ovat opettaneet nuorille rahan käyttöä. Vanhemmat ovat myös opettaneet säästämisen tärkeyttä, vaikka kukaan nuorista ei säästänyt säännöllisesti. Tutkimustulosten perusteella voidaan päätellä, että kaikki tutkimukseen osallistuvat ymmärsivät talouden hallinnan merkityksen ja sen, että älylaitteiden avulla omaa rahankäyttöä on helppo seurata. Tuloksista voidaan myös tulkita, että vanhempien kiinnostus ja mielipiteet vaikuttavat nuorten pankkisovellusten käyttöön.</p>			
<p>Avainsanat</p> <p>henkilökohtainen talous, rahankäyttö, taloudenhoito, kulutus, kulutustottumukset, kuluttajakäyttäytyminen, kuluttajuus, ostokäyttäytyminen</p>			
<p>nuoret, älytekniikka, älypuhelimet, matkapuhelimet, mobiilitekniikka, pankit, pankkipalvelut, kulutusluotot, luotot, maksuhäiriöt</p>			

Field of Study Technology, Communication and Transport			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author Jenni Tikka			
Title of Thesis The use of smart devices of OP Group's young adult customers' finances management			
Date	25.10.2017	Pages/Appendices	42/1
Supervisor Liisa Martikainen			
Client Organisation /Partners Pohjois-Savon Osuuspankki			
<p>Abstract</p> <p>The thesis was commissioned by Pohjois-Savon Osuuspankki. The purpose of this research is to find out the use of smart devices of OP Group's young adult customers' finances management. Bank transactions can be executed smoothly with various smart devices along with the digitalisation. With the help of mobile applications it is easy to keep track on one's own finances management.</p> <p>This thesis is qualitative by nature. The qualitative method is well suited for the purpose because the data were collected from people and the target group is specifically selected. Data acquisition was organised through theme interviews. The theoretical framework covers banking, digitalisation and young adult customers' skill of finances. The research part of the thesis studies young people's visiting in bank branches, the use of smart devices and OP's training provision in economic and financial issues.</p> <p>Theme interviews were conducted during the turn of the June and July in 2017. Pohjois-Savon Osuuspankki's customers including 5 families, took part in the interviews. 18 - 20 aged young people and their parents were interviewed by phone because this way was an economical choice.</p> <p>The results show that none of the young adult customers took independently care of their bank transactions because they live with their parents. The results show that parents have taught the use of money to their children. They have also trained them for saving even though none of the young adult interviewees saved regularly. Based on the results of the research it may be concluded that all interviewees understood the importance of finances management and also understood that it is easy to keep track of their own spending. The results can also be interpreted to provide evidence that the parents' interests and opinions affect young adults' use of banking mobile applications.</p>			
<p>Keywords</p> <p>personal finances, spending, management of finances, consumption, consumer habits, consumer behaviour, buying behaviour</p> <p>youths, smart technology, smart devices, mobile telephones, mobile technology, banks, banking services, credits, bad credits</p>			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO.....	5
2	PANKKITOIMINTA.....	6
2.1	Talletuspankit	8
2.2	Pankkipalvelut	8
2.3	Lainapalvelut	9
2.4	Rahoitusjärjestelmä.....	11
2.5	OP Ryhmä	12
2.6	OP Pohjois-Savo	13
3	DIGITALISAATIO	15
3.1	Digitalisaatio finanssialalla	15
3.2	Sosiaalinen media	16
3.3	Älylaitteet	18
4	NUORTEN TALOUSTAIDOT	21
4.1	Ostokäyttäytyminen	22
4.2	OP Ryhmän palvelut talouden hallintaan.....	23
5	HAASTATTELUTUTKIMUS	26
5.1	Tutkimussuuntauksen valinta.....	26
5.2	Kysymysten laatiminen ja haastattelun toteuttaminen	27
5.3	Tutkimuksen reliaabelius ja validius.....	29
5.4	Tutkimustulokset	29
6	YHTEENVETO JA POHDINTA	37
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT	39
	LIITE 1: TEEMAHAASTATTELUN RUNKO.....	43

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia älylaitteiden käyttöä OP Ryhmän nuorten asiakkaiden talouden hallintaan liittyen. Työn toimeksiantaja on Pohjois-Savon Osuuspankki, joka toimii Pohjois-Savon alueella ja on yksi OP Ryhmän suurimmista pankeista. Tutkin työssäni 18 - 20-vuotiaiden nuorten pankkipalveluita, rahan käyttöä ja talouden hallintaa. Valitsin kyseisen ikäjoukon tutkimuskohteeksi, koska yleensä 18-vuotiaat alkavat seurata omaa talouttaan itsenäisesti ja suurin osa 20-vuotiaista asuu vielä kotona. Tarvitsen tutkimukseeni tietoa myös huoltajien älylaitteiden käytöstä ja talouskasvatuksesta, joten sen vuoksi haastattelin myös heitä.

Pohjois-Savon Osuuspankin omistaja-asiakkaat käyttävät nykyään Osuuspankin digitaalisia palveluja laajasti älylaitteilla, koska pankkiasioden hoitaminen niiden avulla on näppärää ja helppoa. Mobiilit pankkipalvelut mahdollistavat asioiden hoitamisen missä ja milloin vaan. OP Ryhmä onkin kehittänyt palvelujaan asiakkailleen mahdollisimman mukaviksi tarjoamalla heille sähköisiä palveluja. (Nevalainen 2016.) Digitalisaation myötä myös nuoret pystyvät hoitamaan pankkiasioitaan sovellusten kautta ja heidän ei välttämättä tarvitse tulla asioimaan konttoriin.

Olen työskennellyt Pohjois-Savon Osuuspankissa vuoden 2016 helmikuusta saakka, joten toimeksiantajan toimintatavat ovat tulleet minulle tutuiksi. Olen päässyt seuraamaan digitaalisten palvelujen muutosta läheltä, koska sovelluksia ja palveluja on tullut lisää lähes koko työskentelyni ajan. 2015 helmikuusta heinäkuuhun saakka kestänyt työharjoittelu antoi ideoita opinnäytetyön tekemiselle. Harjoittelun aikana pääsin tekemään paljon erilaisia tehtäviä, joten oma kiinnostuksen kohde löytyi melko helposti. Opinnäytetyön aihe mietittiin yhdessä toimeksiantajan kanssa, jotta työstä olisi hyötyä myös tulevaisuudessa.

Opinnäytetyö on toteutettu kvalitatiivisena eli laadullisena teemahaastatteluna puhelimitse. Haastattelun avulla on pyritty selvittämään, vaikuttavatko älylaitteet ja digitaaliset palvelut nuorten talouden hallintaan, miten nuoret seuraavat omaa rahan käyttöä ja mitä he ovat oppineet vanhemmilta sekä Osuuspankilta. Haastattelun avulla on pyritty myös selvittämään, kuinka itsenäisesti nuoret hoitavat pankkiasiansa, kun asuvat vielä vanhempien luona ja onko tähän vaikuttanut vanhempien mobiilien pankkipalvelujen käyttö.

Opinnäytetyön alussa kerrotaan yleisesti pankkipalveluista, josta edetään OP Ryhmän ja Pohjois-Savon Osuuspankin esittelyihin. Seuraavaksi käsitellään teoriaa digitalisaatiosta, jossa keskitytään erityisesti digitalisaatioon finanssialalla. Tähän liittyvät vahvasti niin älylaitteet kuin sosiaalinen mediakin. Seuraavassa luvussa keskitytään nuorten talouden hallintaan ja ostokäyttäytymiseen. Siinä pohditaan erityisesti, millaisia palveluita nuorilla on käytettävissä talouden hallintaan liittyen ja millaisia palveluita OP Ryhmä tarjoaa nuorille talouden hallinnan avuksi. Tämän jälkeen kerrotaan tutkimuksesta, sen toteuttamisesta ja tutkimustuloksista. Lopuksi tehdään yhteenveto ja pohditaan tuloksia.

2 PANKKITOIMINTA

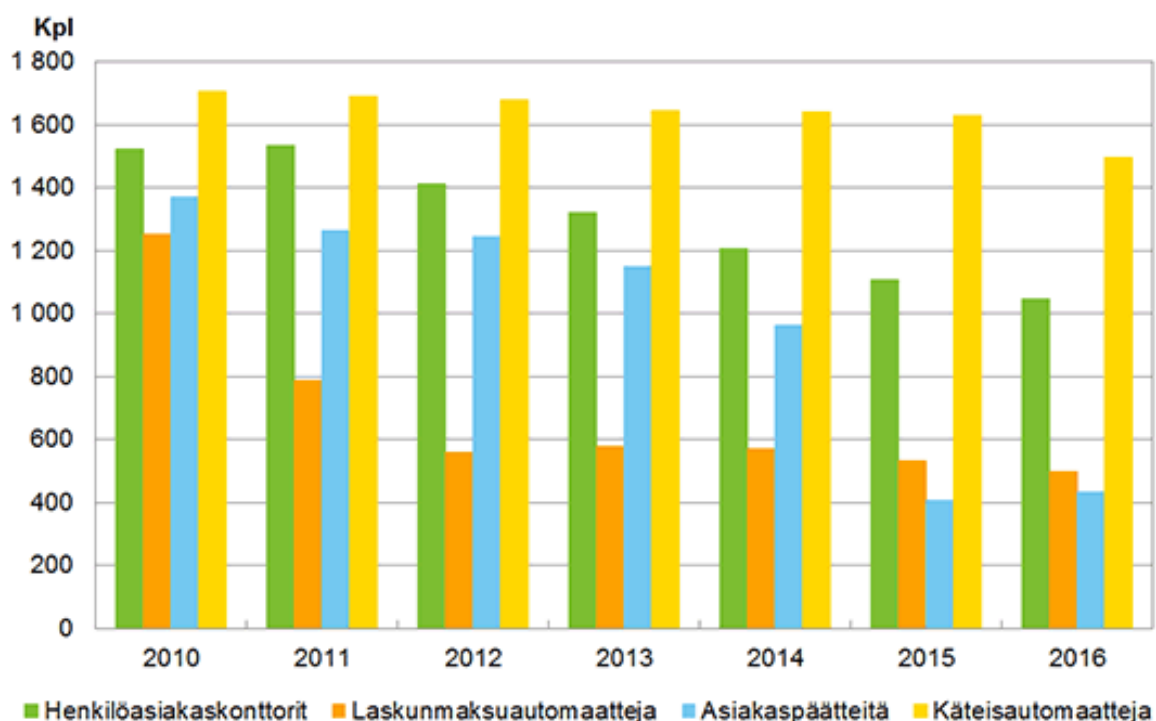
Pankkitoiminnalla on Suomessa pitkät juuret, sillä ensimmäiset säästöpankit perustettiin jo 1820-luvulla. Viime vuosina pankkitoiminnan muutoksiin ovat vaikuttaneet esimerkiksi fuusiot ja yhteenliittymät, kansainvälistyminen, tietotekninen kehitys, kilpailun lisääntyminen, vakavaraisuusvaatimusten uudistaminen, riskienhallinnan kehittyminen sekä asiakkaiden tarpeiden ja käyttäytymisen muutos. Väestön ikääntyminen muuttaa palvelutarpeita ja esimerkiksi säästö- ja sijoituspalveluiden kysyntä lisääntyy. (Kontkanen 2016, 13–14.)

Suomessa toimii yli 200 pankkia, jotka muodostuvat kotimaisista talletuspankeista, ulkomaisten luottolaitosten sivuliikkeistä ja tytäryhtiöistä sekä investointipankeista. Finanssivalvonta ja EKP valvovat Suomessa toimivia pankkeja. Talletuksia vastaanottavat pankit kuuluvat talletussuojarahastoon, mikä tarkoittaa sitä, että tallettajan varat on suojattu yhdessä pankissa 100 000 euroon asti. (Finanssiala 2017a.)

Pankkitoiminnassa on kolme keskeistä päätehtäväaluetta: rahoituksen välitys ja siihen liittyvät palvelut, maksuliike sekä riskienhallintaan liittyvät palvelut. Pankkiasiointia on muuttanut tietotekninen kehitys, koska nykyään konttoreita täydentää internet- ja puhelinpankkipalvelut. Verkkopankkipalvelut ja niiden käyttö ovat erityisesti kehittyneet nopeasti. Ostokset ja palvelut maksetaan käteisen rahan sijasta korteilla tai internetin välityksellä. (Kontkanen 2016, 11–12.)

Suomessa lähes kaikilla täysi-ikäisillä on pankkitili. Tiliä voi käyttää internetin avulla puhelimella, tietokoneella ja tabletilla tai käteisautomaatilla, tilisiirtoautomaatilla ja maksu- sekä automaattikorteilla sekä konttoreissa. Tilitapahtumia pystyy seuraamaan verkkopankin kautta tai vaihtoehtoisesti paperisesta tiliotteesta. Suomalaiset ovat lähes maailman kärkipäässä sähköisten pankkipalveluiden käyttäjinä. Teknologian kehitys ja verkkoyhteyksien määrän kasvu ovat vaikuttaneet pankkien tuotevalikoimaan ja lisänneet palvelujen saatavuutta. Suurin osa suomalaisista maksaa laskunsa verkkopankissa tai e-laskulla. (Kontkanen 2016, 70–71.)

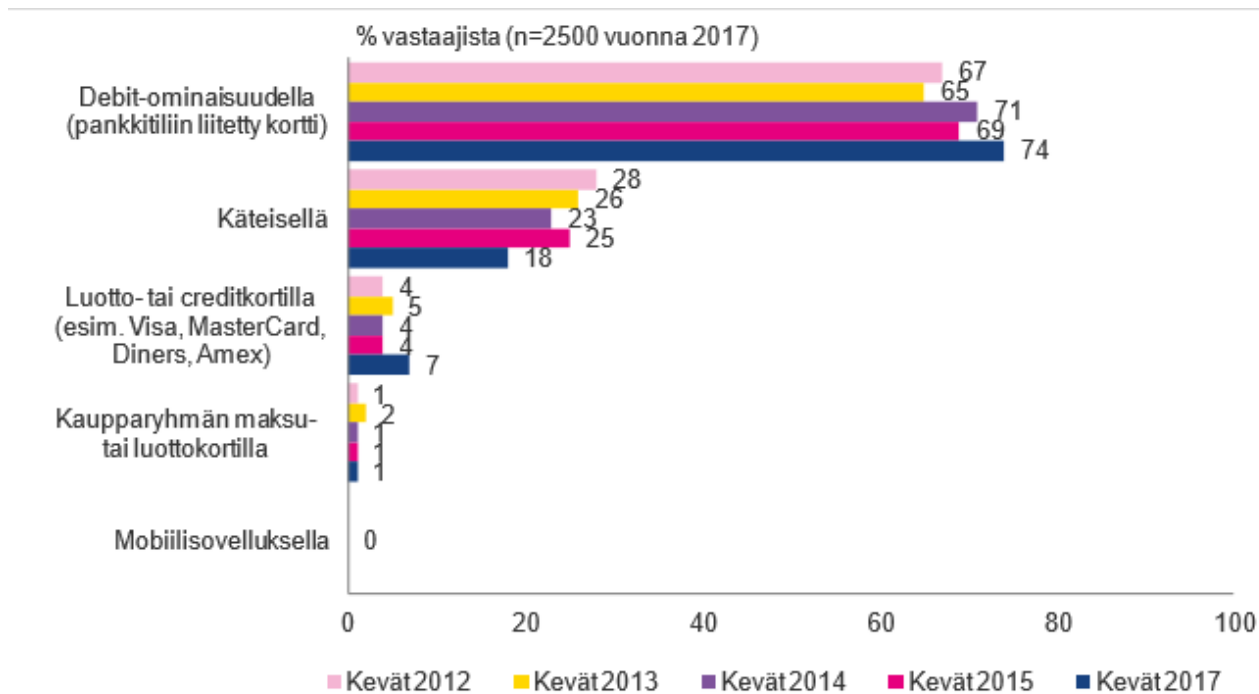
Vuodesta 2010 alkaen henkilöasiakaskonttoreiden, laskunmaksuautomaattien ja asiakaspäätteiden määrä on pienentynyt melko paljon vuodesta 2010 vuoteen 2016 tultaessa (kuvio 1), koska verkkopalvelut mahdollistavat pankkiasioden hoitamisen internetin kautta esimerkiksi kotoa käsin. Ainoastaan käteisautomaattien määrä on pysynyt melko samana, koska käteisen rahan tallettaminen automaattien avulla on helppoa ja ne vähentävät ja nopeuttavat myös konttoreiden kassapalveluiden käyttöä. (Finanssivalvonta 2016a.)



KUVIO 1. Henkilöasiakaskonttoreiden, laskunmaksuautomaattien, asiakaspäätteiden ja käteisautomaattien lukumäärät vuosina 2010–2016. (Finanssivalvonta 2016a.)

Suomen Pankin rahahuolto-osaston johtavan neuvonantajan Kari Takalan mukaan käteinen voi menettää asemansa odotettua 15 vuotta nopeammin, koska maksamiseen käytetään nykyään mobiilimaksamista ja esimerkiksi lähimaksua. Takalan mukaan tekninen kehitys vain kiihtyy tulevaisuudessa, ja korttimaksujen arvo nousee sekä käteismaksujen arvo laskee. (Herrala 2016.)

Finanssialan tekstiraportin mukaan päivittäistavaraostosten tavallinen maksutapa vuosina 2012–2017 on ollut debit-ominaisuudella varustettu pankkikortti (kuvio 2). Samoina vuosina käteisen rahan käyttö päivittäistavaraostosten maksamiseen on ollut ainoastaan noin puolet debitmaksuista. Luottokortilla tehdyt päivittäistavaraostokset vuosina 2012–2017 ovat olleet ainoastaan neljästä seitsemään prosenttia. Kaupparyhmän maksukortilla tehtyjen ostosten määrä on ollut yhdestä kahteen prosenttia. Mobiilisovelluksella tapahtuvia päivittäistavaraostoksia ei Finanssialan tutkimuksessa ole ollut vuosina 2012–2017, mutta tähän vaikuttaa se, että mobiilisovelluksilla tapahtuva maksaminen on niin uusi asia, ettei moni ole vielä kokeillut sitä. (Finanssiala 2017b.)



KUVIO 2. Päivittäistavaraostosten tavallisin maksutapa. (Finanssiala 2017b.)

2.1 Talletuspankit

Liikepankit, osuuspankit ja säästöpankit ovat talletuspankkeja. Liikepankit ovat osakeyhtiöitä, ja ne voivat toimia Suomessa ja ulkomailla. Osuus- ja säästöpankit ovat paikallispankkeja, ja ne toimivat rajatulla alueella. (Finanssivalvonta 2015a.)

Pankki tarvitsee Euroopan keskuspankin luottolaitostoimiluvan, jotta se saa vastaanottaa talletuksia. Toimilupa edellyttää, että luottolaitos täyttää sen toiminnalle ja taloudelliselle asemalle säädetyt edellytykset. Lisäksi edellytetään, että luottolaitosta johdetaan ammattitaitoisesti sekä terveiden ja varovaisten liikeperiaatteiden mukaisesti. Finanssivalvonta valvoo talletuspankkien toimintaa ja se arvioi niiden riskinottoa ja sitä, että vakavaraisuus säilyy vähintään laissa säädetyllä tasolla. (Finanssivalvonta 2015a.)

Talletuspankkien tileihin liittyy erilaisia sopimusehtoja, koska tilejä on monenlaisia. Tiliä avatessa sopimukseen ja ehtoihin kannattaa tutustua, koska tileihin liittyvät kustannukset ja palvelut saattavat vaihdella. (Finanssivalvonta 2015b.) Tilille maksettavista talletuskoroista peritään lähdevero, mutta talletuskorot ovat nykyään matalia yleisen korkotason vuoksi. Suomessa talletuspankeilla on talletussuoja 100 000 euroon asti. Pankin on todennettava asiakkaan henkilöllisyys sekä tietää varojen alkuperä talletusta tehtäessä. (Finanssivalvonta 2014a.)

2.2 Pankkipalvelut

Tiliä ja tilinkäyttövälinettä tarvitaan päivittäisten raha-asioiden hoitoon. Tilille ohjataan toistuvaissuorituksia, esimerkiksi palkat ja eläkkeet. Laskut maksetaan maksujenvälityspalvelujen kautta ja maksukorttien avulla voidaan nostaa käteistä sekä maksaa ostoksia. Päivittäisten raha-asioiden lisäksi

pankkien tehtäviin kuuluu rahoituksen välittäminen ja lainojen myöntäminen. (Finanssivalvonta 2016b.)

Peruspankkipalvelut koostuvat perusmaksutilistä, tilinkäyttövälineestä (debit-kortti ja verkkopankkitunnukset), käteisen rahan nostamisesta, maksutapahtumien toteuttamisesta sekä sähköisestä tunnistusvälineestä. Peruspankkipalveluihin ei kuulu luottokortit tai luotolliset tilit. Jokaisella kuluttaja-asiakkaalla on oikeus talletuspankkien tarjoamiin peruspankkipalveluihin. Perusmaksutilihakemukset käsitellään viipymättä ja viimeistään kymmenen pankkipäivän kuluessa hakemisesta. Perusmaksutilin avaamisesta ja maksupalveluiden tarjoamisesta voidaan kieltäytyä vain rahanpesusäännöksistä johtuvista syistä. Jos talletuspankki kieltäytyy avaamasta peruspankkipalveluita, on asiakkaalle ilmoitettava kieltäytymisestä viivytyksettä, kirjallisesti ja maksutta. Jos maksutilillä ei ole ollut tapahtumia 24 peräkkäisen kuukauden aikana tai jos asiakas ei enää asu laillisesti ETA-valtiossa, talletuspankki voi irtisanoa perusmaksutilin. Irtisanomisesta tulee ilmoittaa kirjallisesti vähintään kahta kuukautta ennen irtisanomisen voimaantuloa. Kuluttaja-asiakas voi irtisanoa perusmaksutilisopimuksen milloin tahansa. (Finanssivalvonta 2017.)

2.3 Lainapalvelut

Pankit ja muut rahoituslaitokset tarjoavat asiakkailleen rahoitusta. Asuntolainat, kulutusluotot sekä opintolainat ovat yleisimpiä talletuspankkien myöntämiä luottoja. Lainan kokonaiskustannuksiin vaikuttavat lyhennystapa, korko ja korkomarginaali sekä muut erilaiset perittävät kulut, kuten toimitusmaksu. (Finanssivalvonta 2014b.)

Houlen (2014) mukaan nykyään elämä on lainapainotteista, koska monet joutuvat ottamaan esimerkiksi opintolainaa, jotta saavat kustannettua elämisen ja opiskelun nuorena. Saarisen (2001) mukaan osamaksut ovat yleistyneet, koska verkosta voi tilata tuotteita helposti ja vaivattomasti ilman heti tapahtuvaa maksua. Säästäminen on harvinaista nuorten keskuudessa, koska ylimääräistä rahaa ei yleensä ole.

Oma takaisinmaksukyky kannattaa arvioida huolellisesti lainaa suunniteltaessa, koska rahaa tulisi jäädä myös normaaliin elämiseen ja säästöön lainan maksun jälkeen. Täytyy myös huolehtia se, että suojautuu mahdolliseen korkojen nousuun, koska lainan kustannukset kasvavat korkojen noustessa. Lainan hakijan pitää selvittää myös lainasopimuksen sisältö ja lainaehdot ennen sopimusten allekirjoitusta, ettei väärinymmärryksiä pääse syntymään. (Finanssivalvonta 2015c.)

Luotolla tapahtuvaan kauppaan, tavarantoimitukseen, työ- tai palvelusuoritteeseen tai muuhun lainanantoon sisältyy aina riski, joka täytyy pystyä tiedostamaan. Myönteisen luottopäätöksen edellytyksenä on, että yritys luottaa asiakkaan maksukykyyn. Luottotiedot tarkistetaan luottopäätöksen tueksi ja perusteeksi. Luottotietoina käytettävät henkilötiedot on hankittava luotettavista lähteistä. Mitä suurempi luotto on, sitä laajempia tietoja täytyy hankkia. Mikäli luottoa ei anneta epäedullisten luottotietojen takia, tulee asiakkaalle kertoa kielteisen päätöksen syy ja lähde, josta luottotiedot on hankittu. (Lindström 2014, 7–17.)

Velka voi syntyä monella tavalla, mutta tavallisin tapa on sopimus. Velka voi lisäksi perustua myös vahingonkorvaus-, vero- tai elatusvelvollisuuteen. Velkaantumista ovat kaikki suulliset ja kirjalliset sopimukset, joissa sitoudutaan myöhemmin tapahtuviin maksuihin. Jotkin sopimukset tulee kuitenkin tehdä kirjallisena. Velka voi syntyä myös vahingonkorvausvelvollisuuden perusteella, jos sopimusta on rikottu tai on aiheutettu ulkopuoliselle vahinkoa tahallisella tai huolimattomalla teolla tai laiminlyönnillä. Maksun myöhästymisestä aiheutuu lisäkuluja, ja jos lasku myöhästyy merkittävästi, seurauksena on maksuhäiriömerkintä. (Kuluttajaliitto b.)

Luoton määrästä riippumatta luotonantajan tulee tarkistaa mahdolliset maksuhäiriömerkinnät. Sääntely perustuu EU:n kulutusluottodirektiiviin, jonka avulla pyritään edistämään vastuullista menettelyä luotonannossa ja ehkäisemään ylivelkaantumista. Enintään kolme kuukautta kestävässä kertaluottosopimuksissa luotonantajalla ei ole lakisääteistä velvollisuutta tarkistaa luottokelpoisuutta. Maksuhäiriömerkinnät tarkoittavat sitä, että kuluttajan luottokortti voidaan vaatia perittäväksi, uuden luoton saanti vaikeutuu, osamaksukauppasopimusta on vaikea tehdä, vuokra-asunnon ja kotivakuutuksen saanti vaikeutuu, puhelinliittymä- ja vakuutus sopimuksissa vaaditaan vakuutta tai ennakkomaksuja ja työpaikan saanti voi vaikeutua. (Lindström 2014, 14 ja 21.)

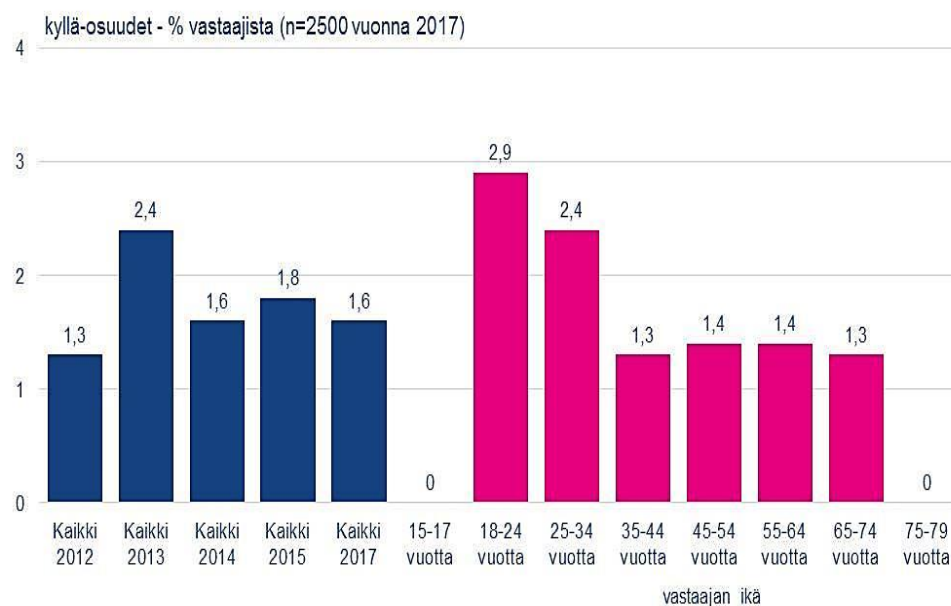
Pikaluotto on yleensä vakuudeton, alle kolmen kuukauden pituinen laina, jota tarjotaan internetin tai matkapuhelimen kautta. Finanssivalvonta ei valvo pikaluottoja myöntäviä yrityksiä, mutta se voi antaa asiakkaille tietoa pikaluotoista. (Finanssivalvonta 2015d.)

Suomen Asiakastieto Oy:n liiketoimintajohtaja Jouni Muhosen mukaan maksuhäiriöisiä henkilöitä oli vuoden 2017 maaliskuussa lähes 374 000. Maksuhäiriöiden määrä kasvoi 11 prosentilla vuoden 2015 alkuun verrattuna. Muhosen mukaan maksuhäiriöisten henkilöiden määrä on kasvanut jatkuvasti, ja nyt pitäisi puuttua ongelmiin. Muhonen mainitsee, että finanssisektori on muuttanut toimintaansa, jolloin estetään ylivelkaantuminen. (Muhonen 2017.)

Finanssiala ry:n vuoden 2017 teettämän tutkimuksen mukaan keskimääräistä enemmän pikaluottoa ottaneita on ollut 2,9 prosenttia 18–24-vuotiaista viimeisen 12 kuukauden aikana 2500 vastaajan joukossa (kuvio 3). Pelkän peruskoulutuksen saaneiden ja työväestöön kuuluvien omaavilla pikaluottojen määrä on ollut myös keskimääräistä korkeampi. Vastanneista 17 on ottanut pikaluottoja, koska menot ovat tuloja suuremmat. Tutkimuksen mukaan pikaluottoa ottaneilla on ollut myös kulutusluottoa pankista. (Finanssiala 2017b.)

Pikaluotot viimeisen 12 kuukauden aikana

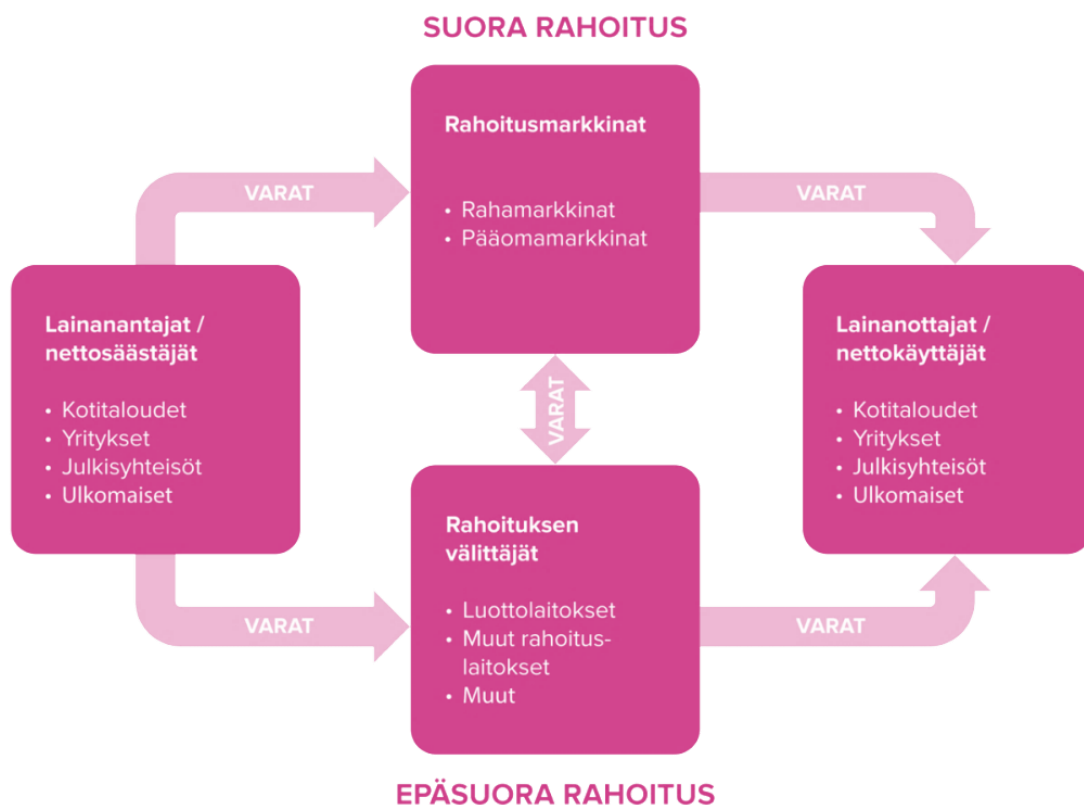
Oletteko viimeisen 12 kuukauden aikana ottanut pikaluottoa eli pikavippiä, siis lyhytaikaista esim. tekstiviestillä otettua luottoa?



KUVIO 3. Pikaluotot viimeisen 12 kuukauden aikana. (Finanssiala 2017b.)

2.4 Rahoitusjärjestelmä

Rahoitusjärjestelmän avulla säästäjät voivat lainata varojaan rahoituksen käyttäjille. Rahoitusta välitetään pankkien ja luottolaitosten kautta sekä suoraan markkinoilla arvopapereilla. Kotitaloudet, yritykset, julkisyhteisöt ja ulkomaiset osapuolet voivat antaa lainaksi ylimääräisiä varojaan. Lainanottajat hankkivat rahoitusta rahoitusmarkkinoilla toimivilta sijoittajilta myymällä näille arvopapereita silloin, kun rahoitus kanavoituu markkinoiden kautta eli suorasti. Mikäli rahoituksen välittäjä osallistuu myös rahoituksen välittämiseen, puhutaan epäsuorasta rahoituksesta. (Suomen Pankki.) (Kuvio 4.)



KUVIO 4. Rahoituksen välitys. (Suomen Pankki.)

Allokoituminen eli pääomien suotuisa suuntautuminen on yksi toimivan rahoitusjärjestelmän ominaisuuksia. Hyvin toimivat rahoitusjärjestelmät ajautuvat harvoin rahoituskriiseihin, koska ne pystyvät suoriutumaan perustehtävistään myös vaikeissa taloudellisissa oloissa. Rahoitusjärjestelmän infrastruktuuri tarkoittaa maksu- ja selvitysjärjestelmiä, joissa rahoitusmarkkinoiden toimet toteutetaan. Pääomat liikkuvat tehokkaasti taloudessa ja tukevat rahoitusjärjestelmän vakautta, kun maksu- ja selvitysjärjestelmät toimivat luotettavasti ja häiriöttä. (Suomen Pankki.)

Suomen pankin tehtävänä on huolehtia, että Suomessa toimivat vakaat, luotettavat ja tehokkaat rahoitus- ja maksujärjestelmät. Suomen pankin tulee osallistua järjestelmien kehittämiseen ja tunnistaa vakautta uhkaavat riskit sekä ennaltaehkäistä rahoituskriisit. Rahoitusjärjestelmän vakaudesta huolehtiminen on jaettu Suomen pankille sekä muille valvonta- ja sääntelyviranomaisille. (Suomen Pankki.)

2.5 OP Ryhmä

OP Ryhmä muodostuu 180 itsenäisestä osuuspankista sekä OP Osuuskunnasta tytär- ja lähiyhteisöineen. OP Ryhmä on Suomen suurin finanssiryhmä, ja sen liiketoiminta on jaettu pankkitoimintaan, vahinkovakuutukseen sekä varallisuudenhoitoon. Ryhmä tarjoaa asiakkailleen keskittämisedut sekä kattavat ja monipuoliset pankki-, sijoitus- ja vakuutuspalvelut. (OP Ryhmä a.)

Ryhmän perustehtävänä on luoda kestävää taloudellista menestystä, turvallisuutta ja hyvinvointia omistaja-asiakkaille ja toimintaympäristölle vahvan vakavaraisuuden ja tehokkuuden avulla. Pitkäjänteinen asiakastyö näkyy jatkuvana uudistumisena, sillä Osuuspankkien palveluja ja tuotteita kehitetään nopeastikin muuttuviin asiakastarpeisiin yhdessä asiakkaiden kanssa. Teknologian kehitys vaikuttaa finanssialan tuote- ja palvelukehitykseen sekä asiakaskäyttäytymisen muutokseen. Mobiilipalveluiden käyttö kasvaa nopeasti ja finanssipalvelut ovat asiakkaiden saatavilla ajasta tai paikasta riippumatta. (OP Ryhmä a.)

Ihmisläheisyys, vastuullisuus ja yhdessä menestyminen ovat OP Ryhmän arvoja. Ryhmän kilpailutuina ovat kokonaisvaltainen finanssipalvelu, parhaat keskittämisedut, lähellä asiakasta, osuustoimintaperusta, suomalaisuus ja vakaus. Päämääränä on olla maailman paras asiakasomisteinen finanssiryhmä. ”Olemme asiakkaitamme varten” on ryhmän asiakaslupauksena. Liiketoimintaroolissa ryhmä huolehtii tuloksesta, vakavaraisuudesta ja toiminnan tehokkuudesta. Yhteisöllisessä roolissa ryhmä edistää asiakkaiden ja toimintaympäristön hyvinvointia ja menestystä. (OP Ryhmä b.)

Kesällä 2016 OP Ryhmä päätti vahvistaa uuden strategian. OP Ryhmän tavoitteena on muuttua finanssitoimijasta monialaiseksi palveluyritykseksi. Finanssitoimialan voimakas ja nopeasti etenevä digitaalinen murros vaikuttavat uuteen strategiaan. Digitalisaatio mahdollistaa asiakaskokemuksen parantamisen, uuden liiketoiminnan synnyttämisen sekä nykyisten prosessien tehostamisen. Digitalisaatio ja asiakaskäyttäytymisen muutos ovat mahdollisuuksia OP Ryhmälle. Ryhmä aikoo rakentaa terveys- ja hyvinvointipalveluista neljännen liiketoiminta-alueen pankki-, vakuutus- ja varainhoitolii- ketoimintojen rinnalle. (Karhinen 2016.)

OP Ryhmässä työskentelee noin 12 000 henkilöä Suomessa ja Baltiassa. Tehtävänkierrot, joustavat työajat ja kehityskeskustelut tukevat henkilöstöä henkilökohtaiseen kasvuun ja urakehitykseen. Keskimääräinen palvelusvuosien määrä on 14,7 vuotta, mikä on selkeä merkki työntekijöiden viihtymisestä. Ryhmä tekee yhteistyötä opiskelijoiden ja vastavalmistuneiden kanssa. Kesätyöpaikkoja asiakaspalvelu- ja myyntitehtävissä eri liiketoiminta-alueilla on ympäri Suomea. Ryhmä tarjoaa joka vuosi kymmeniä opinnäytetyö- ja työharjoittelupaikkoja opiskelijoille. (OP Ryhmä c.)

OP Ryhmän asiakkaat voivat hoitaa lähes kaikki pankkiasiat ilman konttoria, koska verkko- ja mobiilipalvelut kehittyvät koko ajan. Ryhmän sähköiset palvelut ovat kehittyneet parissa vuosikymmenessä helppokäyttöisiksi. Mikäli apua tarvitsee, chat- ja puhelinpalvelut opastavat asiakasta niiden käyttämiseen. Päivittäisten palveluiden lisäksi esimerkiksi myös lainaneuvottelut ja sopimusten tekemiset onnistuvat kätevästi etänä esimerkiksi verkkoneuvottelun ja sähköisen allekirjoituksen avulla. Jos verkkopankkitunnuksia ei ole käytössä, laskun maksaminen onnistuu suoramaksulla tai maksupalvelukuorella. Käteistä rahaa voi nostaa kauppojen kassoilta. (Lehtonen 2017.)

2.6 OP Pohjois-Savo

Osuuspankit ovat talletuspankkeja, jotka harjoittavat paikallista vähittäispankkitoimintaa. OP Pohjois-Savo on yksi OP Ryhmän suurimmista pankeista. Pankin virallinen nimi on Pohjois-Savon Osuus-

pankki. Pohjois-Savon Osuuspankki toimii seitsemällä konttorilla: Iisalmessa, Juankoskella, Kuopiossa, Nilsissä, Siilinjärvellä, Varkaudessa ja Varpaisjärvellä. Pääkonttori sijaitsee Kuopiossa. (OP Ryhmä d.)

Pankilla on omat Facebook-sivut, joista löytyy ajankohtaista tietoa esimerkiksi omistaja-asiakkaiden eduista sekä erilaisista tapahtumista, joissa pankki on mukana. Pivo on mobiililompakko, joka muodostaa saldografin tilin saldosta ja budjetoi ostokset kategorioittain (Pivo). Pivosta löytyy Osuuspankin oma Keskittämis-etuohjelma, josta voi tarkistaa kertyneet bonukset ja vakuutusmaksujen alennukset. Etuohjelmassa on myös Pohjois-Savon Osuuspankin tarjoamat edut. OP Pohjois-Savolla on myös oma YouTube-kanava, jossa julkaistaan erilaisia opastusvideoita tuotteiden ja palveluiden käyttöön liittyen. (OP Ryhmä d.)

Pohjois-Savon Osuuspankki tarjoaa monipuolisia pankki-, sijoitus- ja vakuutuspalveluja sekä henkilö- että yritys- ja yhteisöasiakkaille. Kattava palveluverkosto mahdollistaa asiakkaiden asioinnin helposti ja vaivattomasti konttorissa, verkossa tai puhelimen välityksellä. Henkilökunnan ammattitaitoa ja osaamista kehitetään jatkuvasti ja määrätietoisesti. Omistaja-asiakkuus on Pohjois-Savon Osuuspankin paikallisuuden ydin, jonka ansiosta pankki toimii aina oman toimialueen hyväksi. Pohjois-Savon Osuuspankillä on yli 60 500 omistaja-asiakasta. Omistaja-asiakkaita palkitaan pankkiasioinnin keskitämisestä OP-bonuksilla ja muilla eduilla. (OP Ryhmä d.)

Alkuvuodesta 2017 Pohjois-Savon Osuuspankin asiantuntijat olivat tekemässä vapaaehtoistoimintaa Hiiop-hankkeen puitteissa Taloustaitohankkeen ryhmässä. Vuonna 2017 jokainen OP Ryhmässä työskentelevä voi käyttää yhden työpäivän vapaaehtoistoimintaan, sillä OP Ryhmän kokonaistavoitteena on yhteensä 100 vuotta vapaaehtoistyötä lahjana 100-vuotiaalle Suomelle. Helsingin Diakonissalaitoksen Vamos koordinoi Taloustaitohanketta yhteistyössä kolmen suurimman pankin kanssa. Taloustaitohankkeen tarkoituksena on ennaltaehkäistä nuorten vakavia taloudellisia ongelmia, kuten maksuhäiriömerkintöjen syntyä ja tukea nuoria taloudenhallinnassa. Vamos Kuopio on tarkoitettu ilman opiskelu- tai työpaikkaa oleville kuopiolaisille 16–29-vuotiaille nuorille, jotka haluavat ohjausta ja tukea nykyisessä elämäntilanteessa. Valmennuksen kautta on tarkoituksena löytää nuorelle oma reitti koulutukseen, työhön tai niihin valmentavaan toimintaan. (OP Pohjois-Savo 2017, 12–13.)

Pohjois-Savon Osuuspankin toimitusjohtaja Seppo Pääkkö on kuvannut pankin uudistumista mahdollisuutena. Pääkön mielestä digitalisaatio rapauttaa nykyistä pankkitoimintaa, mutta se antaa myös huikeita mahdollisuuksia. Uudistusten avulla voidaan palvella asiakkaiden aitoja tarpeita ja tuottaa heille yliverstaista asiakaskokemusta olemalla luotettava talouden kumppani myös jatkossa. OP Ryhmän konkreettinen uudistuminen näkyy Pohjois-Savossa, nimittäin elokuussa 2017 Kuopioon avautuu Pohjola Sairaala. (Pääkkö 2017.)

3 DIGITALISAATIO

Digitalisaatiolle ei ole olemassa virallista määritelmää. Digitalisoituminen ohjaa digitalisaatiota, mutta se ei riitä yksin digitalisaation syntymiseen. Digitalisointi on asioiden, esineiden tai prosessien muuttamista digitaaliseen muotoon. Liiketoimintaprosesseja voidaan myös digitalisoida. Kun digitalisoituminen muuttaa ihmisten käyttäytymistä, markkinoiden dynamiikkaa ja yritysten ydintoimintaa, puhutaan digitalisaatiosta. Digitalisoituminen ja teknologia antavat muutosvoimaa digitalisaatiolle. Digitalisaation avulla yritys voi vauhdittaa kasvua, karsia kuluja ja parantaa toimintansa laatua sekä tarjota parempaa asiakaskokemusta. (Ilmarinen ja Koskela 2015, 22–23 ja 31.)

Teknologian halventuminen ja tehon kasvaminen ovat vaikuttaneet digitalisoitumiseen. Mobiili-internetin, verkkokaupan ja personoinnin kokeileminen tapahtui 1990-luvun lopussa ja 2000-luvun alussa, jolloin puhuttiin e-busineksesta ja ”uudesta taloudesta”. Kaikki 1990-luvun asiat ovat toteutuneet, vaikka muutos on tapahtunut odotettua hitaammin. (Ilmarinen ja Koskela 2015, 27.)

Digitalisaation keinona on auttaa kasvamaan ja parantamaan yrityksen kannattavuutta. Digitalisaatio tarjoaa yrityksille myös keinoja, jotka parantavat toiminnan tehokkuutta ja laatua. Digitalisaation avulla on tarkoituksena saada parempaa asiakaskokemusta pienemmillä kustannuksilla. Tavoitteena on kasvattaa liikevaihtoa, alentaa kustannuksia, tehostaa pääoman käyttöä ja uudistaa liiketoimintaa. (Ilmarinen ja Koskela 2015, 32.)

Digitalisoituminen antaa kuluttajille vallan, jolloin he pääsevät internetin avulla yritysten ajantasaisiin hinta- ja tuotetietoihin. Lisäksi kuluttajien kokemaa arvoa muuttuu digitalisaation myötä mikä aiheuttaa tuotekilpailua. Digitalisaation myötä yrityksen ja sidosryhmien kanssakäyminen helpottuu, mutta arvoverkot monimutkaistuvat, koska uusia toimijoita tulee markkinoille ja kaikki vanhat toimijat eivät pysty vastaamaan muutoksen tuomiin haasteisiin. Yrityksen tuotannontekijät muuttuvat edullisemmiksi ja liiketoiminnan kansainvälistyminen on helpompaa digitalisaation avulla. Digitalisaation vuoksi kilpailu kiristyy, joten yrityksen tulee kehittää osaamistaan luoda sellaista arvoa, jota kuluttajat tai muut toimijat tarvitsevat. (Rissanen 2016, 44.)

3.1 Digitalisaatio finanssialalla

Suomalaisessa yhteiskunnassa on käynnissä isot rakenteelliset muutokset. Muutosten onnistumiseen vaikuttaa digitalisaatio. Digitalisaatio luo puitteet muutosten onnistumiselle, koska se haastaa nykyisiä toimintatapoja luomalla ne uudelleen toimivammiksi ja joustavammiksi. Suomi on yksi maailman edelläkävijöistä julkisissa sähköisissä palveluissa ja suomalaisilla on tutkitusti EU-maiden paras digiosaaminen. Edelläkävijyys antaa erinomaiset mahdollisuudet menestymiseen, kun vain huolehtii, että asiakas on palvelukehityksen keskiössä. (Valtionvarainministeriö 2016.)

Digitalisaatio on muuttanut finanssialan toimintaympäristöä pysyvästi. Yritysten on täytynyt muokata omia tietovarastoja, jotta uusia digitaalisia palveluja voidaan rakentaa olemassa olevien tietojen va-

raan. Pilvipalveluja hyödynnetään, jotta kustannukset pienenevät ja muutosnopeus saavutetaan. Sähköinen tunnistaminen on perustana näiden palveluiden käytölle. (Finanssiala 2017c.)

Digitalisaatio edellyttää investointeja ja tuo alalle uusia kilpailijoita. Toisaalta se mahdollistaa palvelukonseptien uudistamisen, toiminnan tehostamisen ja kustannustehokkuuden parantamisen. Pankkeille digitalisaatio tuo tehokkuusetuja ja asiakkaille sähköisiä asiointimahdollisuuksia. Finanssialan kehitysideana voi olla esimerkiksi palvelujen laajentuminen uusille toimialoille ja palvelukokonaisuuksiin. (Koskinen 2016a.)

Tekoäly, mobiilit päätelaitteet, sosiaalinen media, pilvipalvelut ja data-analyysi voivat uudistaa pankkipalveluita merkittävästi edelleen. Teknologian kehittyminen ja asiakatarpeiden muutos vaikuttavat pankkipalveluiden muutokseen. Palvelukokemukset jo digitalisoituneista toimialoista muokkaavat asiakastarpeita, joten asiakkaat voivat odottaa myös pankkiasioinnin olevan asiakaskeskeisempää, reaaliaikaista ja helposti saatavilla olevaa. Haasteena on ylläpitää olemassa olevaa liiketoimintaa, kun samalla pitäisi kehittää uutta, joka vastaa muuttuviin asiakastarpeisiin. Pankkien tulee siis ylläpitää konttoriverkostoa sekä kehittää mobiilisovelluksia, verkkopankkia ja muita uusia palvelukanavia. (Finanssivalvonta 2016b.)

Tekoälyä käytetään jo nyt monipuolisesti finanssialalla. Esimerkiksi talousrikoksia voidaan ehkäistä, kun epäilyttävät rahansiirrot estetään ennen kuin raha siirtyy maasta toiseen. Myös erilaiset tekstiviestivarmennukset suurien tilisiirtojen yhteydessä estävät rikoksien syntymistä. Luottojen ja luottokorttien myöntämisessä tekoäly on läsnä, sillä hakijoiden taustatiedot selvitetään ennen kuin korttia on mahdollista saada. (Nortio 2017, 11.)

3.2 Sosiaalinen media

Sosiaalisella medially voidaan tarkoittaa monta asiaa. Internetin kehitysvaihe on yksi sosiaalisen median käsitteistä, jolloin monet suositut sosiaalisen median palvelut on perustettu. Lisäksi sosiaalisella medially tarkoitetaan kaikkia nettipalveluita, joihin liittyy jotain "sosiaaliseksi" miellettyä. Sosiaalisella medially tarkoitetaan myös verkossa jaettuja sisältöjä, some-palvelujen liitännäisiä muilla verkkosivustoilla, kommenttipalstoja ja artikkelien arvostelutoimintoja uutissivustoilla. (Pönkä 2015, 7.)

Sosiaalinen media jaetaan Suomessa kolmikantaiseen käsitelmäärittelyyn (kuvio 5). Määritelmä on peräisin VTT:n tutkijoilta vuodelta 2007, jonka mukaan sosiaalinen media eli some rakentuu sisällöistä, yhteisöistä ja verkkoteknologiasta. Kansainvälisessä kirjallisuudessa sosiaalisesta mediasta on olemassa erilaisia käsitteitä. Verkkopalvelut, joiden ensisijainen käyttötarkoitus liittyy tai jotka muuten perustuvat someen, kutsutaan some-palveluiksi. (Pönkä 2015, 30–32.)

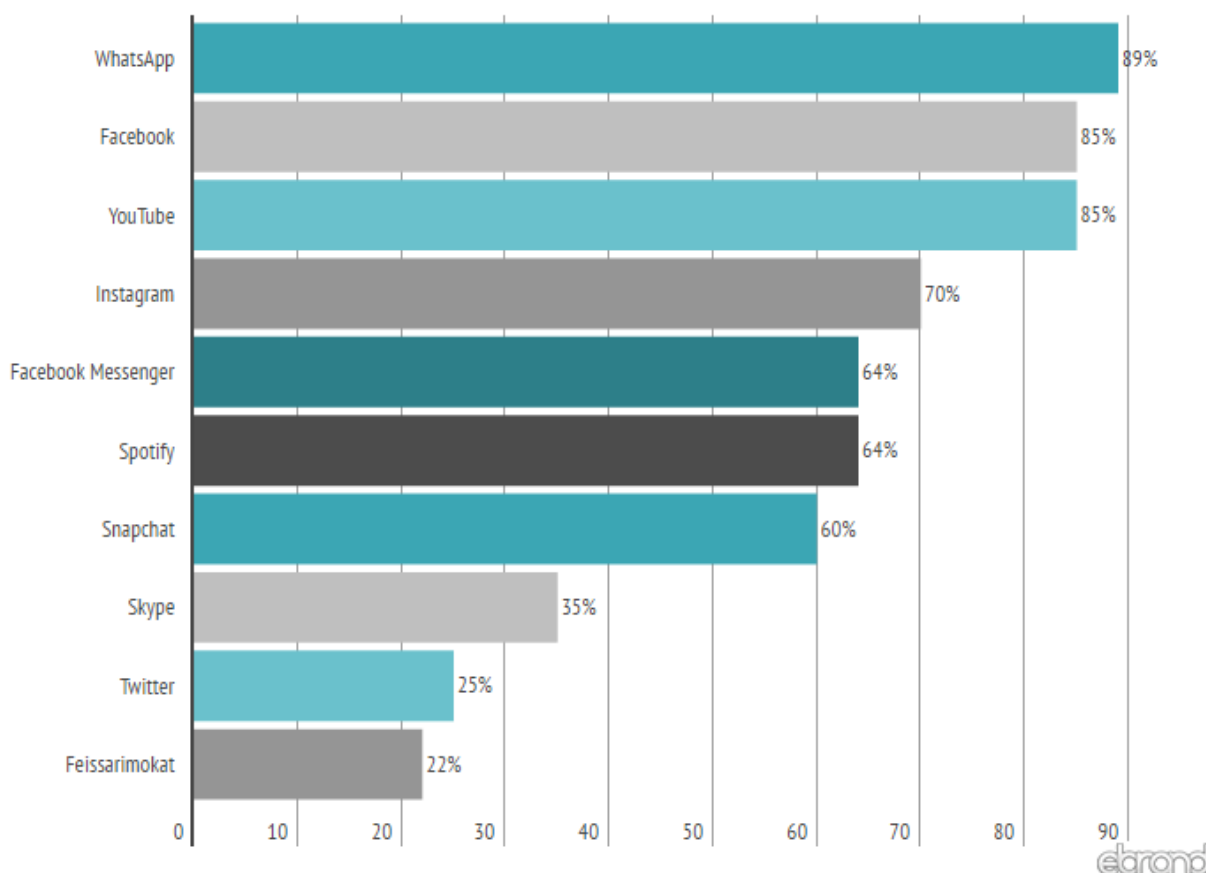


KUVIO 5. Sosiaalisen median kolmikantainen käsitelmä. (Pönkä 2015.)

Ebrand Suomi Oy:n vuonna 2016 pidetyssä kyselytutkimuksessa on tutkittu suomalaisten nuorten ja nuorten aikuisten sosiaalisen median käyttöä. Suosituimmat sosiaalisen median palvelut ovat olleet WhatsApp, YouTube, Facebook, Instagram, Spotify, Snapchat, Facebook Messenger, Skype, Twitter ja Steam. (Some ja nuoret 2016.)

18–22 -vuotiaiden eniten käyttämä sosiaalisen median palvelu vuonna 2016 oli WhatsApp (89 prosenttia). (Kuvio 6.). Seuraavaksi eniten käytettyjä sovelluksia oli Facebook ja Youtube (85 prosenttia). Neljänneksi käytetyin sovellus oli Instagram (70 prosenttia). Nuoret perustelivat WhatsAppia helpoksi sovellukseksi, jonka avulla voi viestien lähettämisen lisäksi soittaa, äänittää ja lähettää videoita ja kuvia. Nuoret mainitsivat myös ryhmäkeskustelut hyväksi sovelluksen ominaisuudeksi. (Some ja nuoret 2016.)

18-22 Sosiaalisen median palvelut



KUVIO 6. 18–22-vuotiaiden suomalaisten nuorten käyttämät sosiaalisen median palvelut. (Some ja nuoret 2016.)

3.3 Älylaitteet

Kuluttajan arki on muuttunut merkittävästi viimeisen 15 vuoden aikana. Lähes jokaisella kuluttajalla on käytössään matkapuhelin, joten kuluttajat pystyvät käyttämään digitaalisia palveluja lähes kaikkialla. Älypuhelimien osuus on kasvanut todella nopeasti ja niiden ominaisuudet kehittyvät jatkuvasti. Myös tablet-laitteiden osuus on kasvanut ja niitä pidetään mukana lähes yhtä aktiivisesti kuin älypuhelimiaakin. Sekä älypuhelimet että tablet-laitteet ovat jatkuvasti yhteydessä internetiin. Sosiaalisen median merkitys on kasvanut 2010-luvun aikana. Sosiaalisessa mediassa asiat kerrotaan avoimesti ja viestiä voi välittää eteenpäin hyvinkin nopeasti. (Filenius 2015, 6–7.)

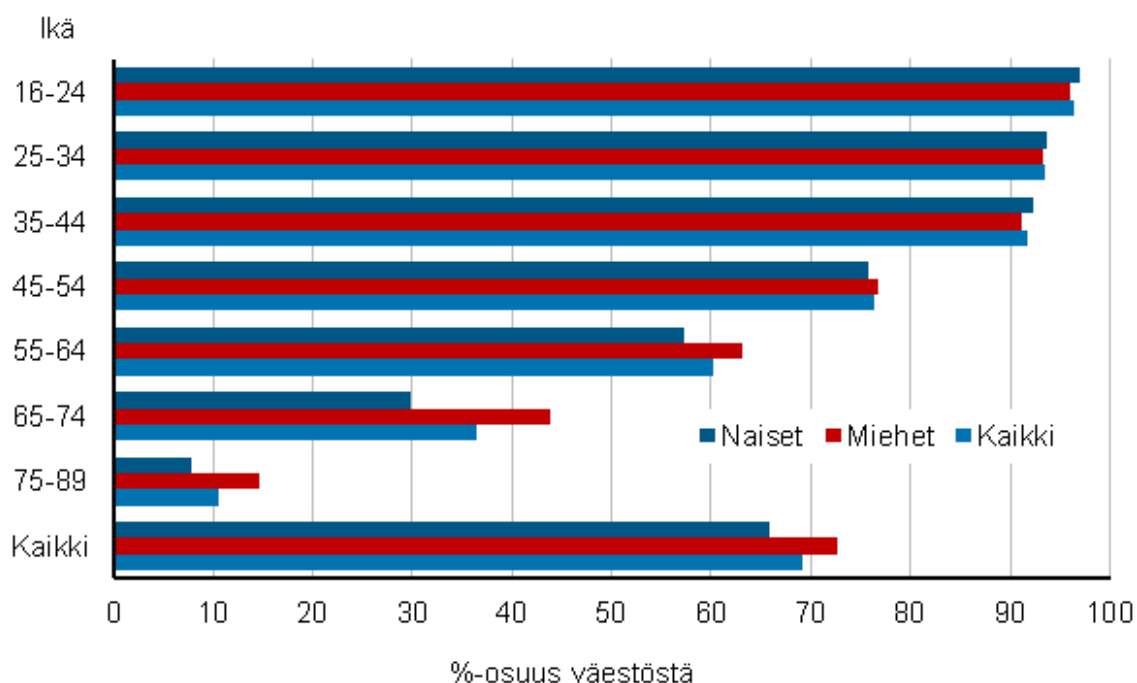
Älypuhelimissa on käytössä internetselain, joten lähes mikä tahansa verkkopalvelu on käytettävissä myös älypuhelimella. Kaikki verkkosivustot eivät kuitenkaan toimi älypuhelimessa toivotulla tavalla, joten erilaiset mobiiliapplikaatiot eli sovellukset mahdollistavat sivustojen käytön. (Filenius 2015, 62.)

Digitaalinen kanava on syntynyt fyysisen palvelukanavan rinnalle. Asiakkaat odottavat yhä enemmän yrityksiltä, koska palvelut pitäisi olla saatavissa myös digitaalisessa kanavassa yhtä laajana ja yhtä hyvällä laadulla varustettuna kuin perinteisessä palvelukanavassa. Asiakas voi siten hyödyntää mitä tahansa yrityksen palvelukanavaa. (Filenius 2015, 16.)

Carlssonin ja Waldenin (2016) mukaan mobiiliteknologiasta on tullut entistä tärkeämpi osa liiketoimintaa. Mobiilisovellukset ovat mahdollistaneet digitaalisten palveluiden käyttämisen matkapuhelinten käyttäjille. Digitaalisen median käyttö älypuhelimissa on ohittanut tietokoneiden käytön markkinoilla. Liiketoiminnan digitaalinen muutos on luonut useita yllätyksiä. Digitaalinen muutos on väistämätöntä, peruuttamatonta ja todella nopeaa, mutta toteutus on epävarmaa.

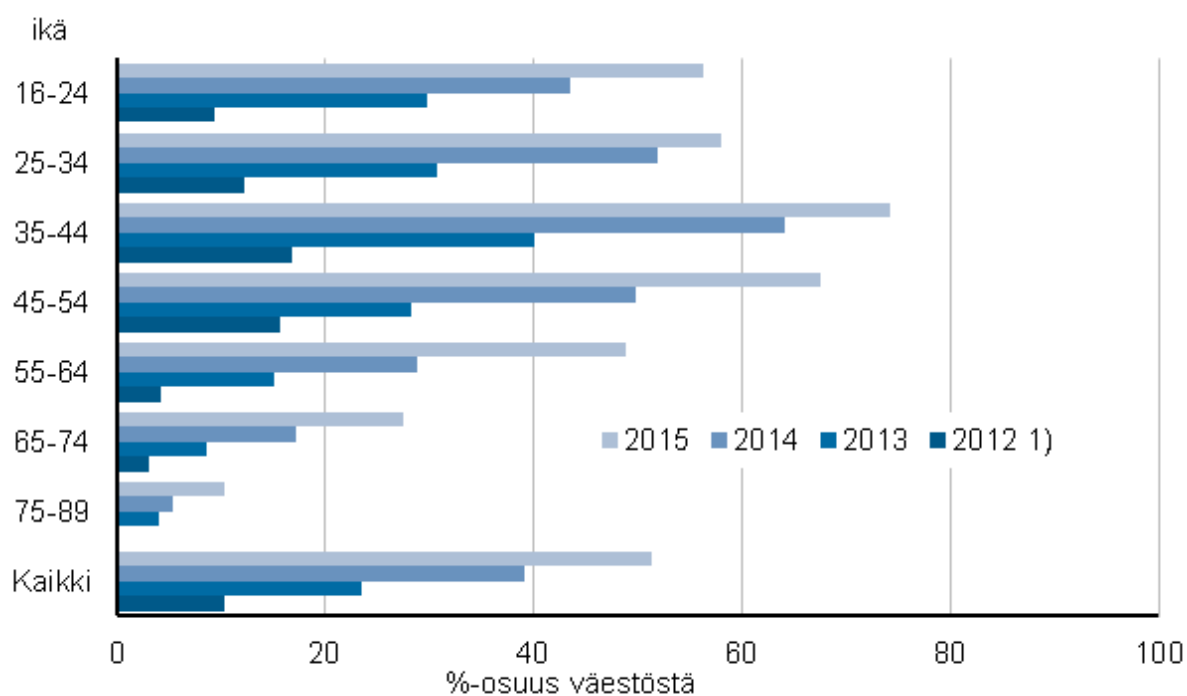
Capgemini (2013), Goh, Suki ja Fam (2014) sekä Laukkanen (2012) ovat havainneet, että teknologiaosaavat nuoret kiinnittävät enemmän huomiota mobiilipankkitoimintaan kuin vanhukset. Karjaluoto, Mattila ja Pento (2002) ovat löytäneet tyypillisen suomalaisen verkkopankin käyttäjän, joka on korkeasti koulutettu, suhteellisen nuori ja varakas ja jolla on hyvä tietämys tietokoneista sekä internetistä.

Tilastokeskuksen vuoden 2015 tutkimuksen mukaan 69 prosentilla 16–89 -vuotiailla on ollut käytössään älypuhelin (kuvio 7). Älypuhelimien käyttäjien osuus on kasvanut vuodesta 2014 kuusi prosenttiyksikköä vuoteen 2015 mennessä. Miehillä on ollut vuonna 2015 hieman useammin älypuhelin käytössä kuin naisilla (73 prosenttia vs. 66 prosenttia). (Tilastokeskus 2015.)



KUVIO 7. Älypuhelin omassa käytössä 2015, %-osuus väestöstä. (Tilastokeskus 2015.)

Internetin käyttö tablet-tietokoneella on myös yleistynyt, vaikka tablettitietokoneet ovat tulleet markkinoille vasta älypuhelimien jälkeen. Tilastokeskuksen tutkimuksen mukaan vuonna 2015 puolet 16 - 89-vuotiaista suomalaisista asui taloudessa, jossa on käytössä tablettitietokone. Miehet ovat käyttäneet vuonna 2015 tablettitietokonetta hieman useammin kuin naiset, kun kyse on laitteen käytöstä langattoman verkkoyhteyden kautta. (Tilastokeskus 2015.) (Kuvio 8.)



KUVIO 8. Kuuluu talouteen, jossa on tablettitietokone 2012–2015, % -osuus väestöstä. (Tilastokeskus 2015.)

4 NUORTEN TALOUSTAIDOT

Lapsen rahankäyttöön vaikuttaa vanhempien arkiset kulutusvalinnat. Vanhempien kannattaa keskustella lasten kanssa arkipäiväisistä talouteen liittyvistä asioista, jotta lapset oppivat myös tulevaisuudessa hallitsemaan omaa talouttaan. Käytännön harjoitteluun kannattaa ottaa tueksi lapsen omia tekoja, koska esimerkiksi tulee silloin mahdollisimman vaikuttava. Kuluttajaliiton materiaalipankissa on saatavilla oppaita talouden hallintaan liittyen, joiden avulla esimerkiksi vanhemmat voivat opettaa lapsilleen omaa talouden hallintaa. (Kuluttajaliitto a.)

Wilskan (2017) mukaan Suomessa on outo suhtautuminen rahaan, koska talouskasvatus on hyvin hajanaista ja vanhempien varassa. Kotona ongelmana voi olla ilmapiiri, koska rahasta ei puhuta eikä sitä näytetä. Hänen mukaan rahan ei tarvitse olla kielletty aihe ja nuoren olisi hyvä antaa joutua tilanteeseen, jossa rahat loppuvat eivätkä vanhemmat riennä heti apuun.

Finanssiala pyrkii lisäämään nuorten talousosaamisen taitoja, jotta suomalaiset oppisivat hallitsemaan omaa talouttaan paremmin ja tiedostaisivat ylivelkaantumisen riskit. Finanssiala ry tarjoaa peruskoulujen käyttöön oppimateriaaleja omien taloustaitojen kehittämistä varten. Ala vaikuttaa myös opetussuunnitelmiin ja oppisisältöihin, jotta koulut ja oppilaitokset tarjoavat perustiedot oman talouden hallintaan. Talousguru-kilpailussa lukiolaiset pääsevät kilpailemaan talousasioiden tietämyksestä ja kilpailun ideana on herättää kiinnostusta talousasioiden tärkeyteen. Finanssiala ry tarjoaa myös erilaisia koulutuksia yhteiskuntaopin opettajille ja tekee yhteistyötä muiden toimijoiden ja poliittisten tahojen kanssa. (Finanssiala 2017b.)

Taloussuunnitelman avulla oma talouden hallinta on helpompaa. Aluksi tulee selvittää tulot, jotta näkee, paljonko voi käyttää rahaa velkaantumatta. Seuraava tärkeä asia on selvittää, mihin rahat menevät ja pitää kirjaa päivittäin menoista. On hyvä myös laskea velat mukaan suunnitelmaan. Lopuksi tehdään vuosiyhteenveto ja arvioidaan suunnitelman onnistumisia. Taloustavoitteiden laatiminen auttaa myös talouden hallinnassa, koska silloin esimerkiksi säästäminen onnistuu paremmin kuin ilman suunnitelmaa. (Martat.)

Finanssialan Keskusliiton vuosina 2010–2011 toteuttamassa Zaldo-hankkeessa on tavoitteena parantaa nuorten talousosaamista Suomessa. Zaldo oli suunnattu erityisesti yhdeksäsluokkalaisille koululaisille, historian- ja yhteiskuntaopin opettajille sekä taloustiedon opettajille, mutta se sopi myös muidenkin ikäisille koululaisille. Zaldo oli innostava ja kattava oppimisympäristö oman talouden hallinnasta. Zaldossa oli myös finanssimörkö, jota ruokki taloudenhallinnan ongelmat kuten pikavipit ja huoleton elämäntyyli. (Zaldo.)

"Mun talous" -verkoston tarkoituksena on edistää nuorten talousosaamista ja ennaltaehkäistä talousongelmia. Verkosto on perustettu vuonna 2013 ja mukana on yhteensä 93 jäsenorganisaatiota. Toiminta on vapaaehtoista, avointa ja voittoa tavoittelematonta. Verkoston avulla nuoret oppivat talousosaamista ja saavat velkoihin liittyvää neuvontaa. (Mun talous.)

”Penno” on ilmainen palvelu, joka arvioi tulojen ja menojen perusteella, paljonko rahaa on käytettävissä kuukautta kohti ja mihin rahat menevät. Pennoon kirjataan päivittäiset menot ja tulot. Penno seuraa myös säästötavoitteen etenemistä. Pennossa on käytössä myös graafeja, jotka kuvaavat menojen ja tulojen kehittymistä ja jakautumista eri kategorioihin. Pennolla ei ole yhteyttä tilitetoihin tai verkkopankkiin, joten tiedot perustuvat itse tallennettuihin tietoihin. (Penno.)

Zaldo-, Mun talous- ja Penno-palveluiden avulla nuorten talousosaaminen kehittyy ja he oppivat rahan käytöstä paljon hyödyllistä tietoa. Näiden palvelujen avulla nuoret oppivat ennaltaehkäisemään talousongelmia ja tietävät, millaisia vaikeuksia esimerkiksi pikavipeistä voi syntyä.

Peura-Kapasen (2013) artikkeli käsittelee, millaista talousosaamista nuoret aikuiset tarvitsevat, miten talousosaaminen muodostuu ja millaisia taloudellisia riskejä oman talouden perustamisvaiheeseen liittyy. Oman talouden perustaminen on merkittävä siirtymävaihe ja käännekohta aikuistuvan nuoren elämässä, koska nuorten tulee ottaa vastuu taloudellisista päätöksistä ja oman talouden hoidosta. Nuorten toimintaympäristö muuttuu jatkuvasti ja se on haasteellinen talousosaamisen näkökulmasta, koska nuoret ovat todella hyvä kohderyhmä markkinoinnille ja mainonnalle. Nuoret saattavat olla eriarvoisia omassa talouden hoidossa, koska kotoa saavat valmiudet ja tuki vaikuttavat siihen paljon. (Peura-Kapanen 2013.)

Nuorten vaihtuvat elämäntilanteet, kulutuskeskeinen elämäntapa ja kokemattomuus hoitaa omia talousasioita ovat itsenäiseen talouteen siirtymiseen liittyvien talousongelmien taustalla. Nuoret ottavat luottoja melko usein, koska he haluavat kuulua kulutusyhteiskuntaan ja elää riippumattomina vanhemmista. Nuorten luoton käyttöön liittyy kuitenkin osaamattomuutta ja ymmärtämättömyyttä siitä, mitä luoton ottaminen merkitsee. (Peura-Kapanen 2013.) Osalla kulutusluottojen käyttö on riistytynyt käsistä, koska luottoa on lyhennetty ottamalla toiselta luotonantajalta uutta luottoa (Rantala 2012).

4.1 Ostokäyttäytyminen

Asiakaskäyttäytyminen ohjaa, millä perusteilla valintoja tehdään ja mitä, mistä ja miten ostetaan sekä mitkä asiat vaikuttavat asiakastytyvyyteen. Asiakaskäyttäytymiseen vaikuttavat sekä ulkoiset että sisäiset tekijät. Ulkoisia tyytyväisyyteen vaikuttavia tekijöitä ovat yritysten markkinointitoimenpiteet, kulttuuri ja taloudellinen tilanne. Sisäisiä tekijöitä ovat ostajan valinnat, tavat ja tottumukset eli mitä, mistä, milloin ja miten usein ostetaan. Myös se kuinka paljon rahaa kulutetaan ostoksiin ja miten ostamiseen, kuluttamiseen ja eri tarjoajiin suhtaudutaan vaikuttaa sisäisiin tekijöihin. (Bergström ja Leppänen 2015, 81.)

Yksilön tarpeet ja motiivit saavat ostoprosessin alkuun. Ostokäyttäytymistä ohjaavat yksilön elinpiiri, maailman tilanne ja ympäröivä yhteiskunta sekä markkinoivien yritysten toimenpiteet. Lisäksi ostajien demografiset, psykologiset ja sosiaaliset tekijät vaikuttavat ostokäyttäytymiseen. Demografiset tekijät ovat esimerkiksi ikä, sukupuoli, siviilisäätty, asuinpaikka ja ammatti. Psykologisia tekijöitä ovat

esimerkiksi persoonalliset tarpeet, tavat, arvot ja asenteet sekä motiivit. Sosiaalisia tekijöitä ovat esimerkiksi kultturi, perhe, ystävät ja idolit. (Bergström ja Leppänen 2015, 82–96.)

Rutiiniostotilanteessa ostetaan tuotteita tai palveluja tottumuksesta. Tilanteeseen ei käytetä paljon aikaa eikä vaivaa ja tuotteet ovat samoja kuin aikaisemmin. Jonkin verran harkitussa ostossa käytetään enemmän aikaa, vaivaa ja rahaa ostosten tekemiseen. Tällaiset ostokset eivät ole rutiininomaisia ja siihen voi liittyä hieman riskiä. Harkitussa ostossa käydään läpi ostoprosessi, koska siinä käytetään paljon aikaa ja vaivaa tiedon hankkimiseen useista eri lähteistä. Harkittu osto on yleensä merkityksellinen myös taloudellisesti ja siinä voi myös epäonnistua. (Bergström ja Leppänen 2015, 105–106.)

Nuoret ovat impulsiivisempia ostajia kuin aikuiset, koska shoppailu on heille osa sosiaalista kanssakäymistä. Nuoret tekevät myös aikuisimpia useammin heräteostoksia, mutta nuorilla on useimmiten vähemmän rahaa käytössä. Ostosten tekeminen netissä eli sähköisessä ympäristössä on nuorille yleistä, koska valikoima on yleensä suurempi ja monipuolisempi. Nettioستoksia tehdessä nuorten heräteostosten määrä on maltillisempi kuin perinteisessä kivijalkamyymälässä. Raha ei liiku samalla tavalla netissä kuin kivijalkakaupassa. Kortit ja mobiilimaksaminen aiheuttavat sen, että harvalla on enää käytössään käteistä. Mobiilimaksaminen tekee rahasta entistä abstraktimpaa, jolloin myös kynys ostamiseen pienenee. (Wilska 2017.)

Luotonhallinta ja maksamispalveluyritys Lindorff ja tutkimusyhtiö Evidens toteuttivat tutkimuksen nuorten naisten rahankäytöstä. Haastattelut pidettiin helmikuussa 2016. Tutkimukseen vastasi 19 - 26-vuotiaita naisia ja suurin osa heidän rahoistaan meni vaatteisiin, ruokaan tai baariin. Rahankäytön riistäytyminen ei kuitenkaan ollut heidän keskuudessaan yleistä. 57 prosenttia vastaajista piti itseään järkevinä ja suunnitelmallisina rahankäyttäjinä. Puolet vastaajista kertoi, että heillä oli jokin suosikkituoteryhmä, johon rahaa käytetään säännöllisesti. 40 prosenttia vastaajista raha-asiat ahdistivat, koska raha ei välttämättä riitä perustarpeisiin ja säännöllisestä palkkatyöstä ei välttämättä ole varmuutta. 49 prosenttia vastaajista käytti rahaa järkevästi, mutta välillä heräteostoksia syntyi. 29 prosenttia vastaajista piti tarkasti huolta taloudestaan ja heräteostoksia ei tehdä. 22 prosenttia vastaajista sanoi, että heidän rahankäyttö oli laveaa, taloudellisia vaikeuksia oli ja rahankäytössä olisi tarvittu neuvontaa ja apua. 81 prosenttia vastaajista kertoi varautuneensa yllättäviin kuluihin säästämällä ja sijoittamalla ja 56 prosenttia vastaajista ilmoitti jättävänsä ostamansa halaumansa tuotteen, kunnes on saanut säästettyä rahaa. 22 prosenttia vastaajista ilmoitti jättävänsä tuotteen kokonaan ostamatta ja loput lainaisivat rahaa, maksaisivat erissä tai käyttäisivät luottokorttia. 14 prosenttia vastaajista ilmoitti, että on muutaman kerran joutunut taloudellisesti ”aivan liriin”, josta ovat selvinneet lainaamalla rahaa, pidättäytymällä ostoksista, sopimalla maksusuunnitelmasta ja pikavipeillä. (Koskinen 2016b.)

4.2 OP Ryhmän palvelut talouden hallintaan

Osuuspankin verkkopalvelussa on erilaisia vinkkejä omaan talouden hallintaan. Oma tapahtumavirta on OP-verkkopalvelussa toimiva maksuton palvelu, jossa tilitapahtumat ovat yhdessä paikassa. Ta-

pahtumavirran avulla voi seurata omia tilitapahtumia, maksuja sekä tarkastella e-laskuja. Rahankäytön hahmottaminen ja oman talouden suunnittelu on helppoa tapahtumavirran avulla. (OP a.)

Säästölipas on helppo ja hauska tapa säästää omassa OP-verkkopalvelussa (kuva 1). Säästölippaan avaaminen, käyttö ja säästöjen nostaminen on maksutonta ja onnistuu milloin tahansa. Oman säästötavoitteen voi valita itse ja sitä voi muuttaa tarvittaessa. Asiakas voi laittaa lippaaseen sen verran rahaa, mikä itsestä tuntuu hyvälle. Yhtäkkiä voi huomata, että rahaa on kertynyt yllättävän paljon säästöön. Säästölippaaseen voi asettaa itselle tavoitteen, jolloin säästämisestä tulee entistä palkitsevampaa. Säästötavoitteen täytyessä voi halutessaan kokeilla, miltä rahastosäästäminen tuntuu. (OP b.)



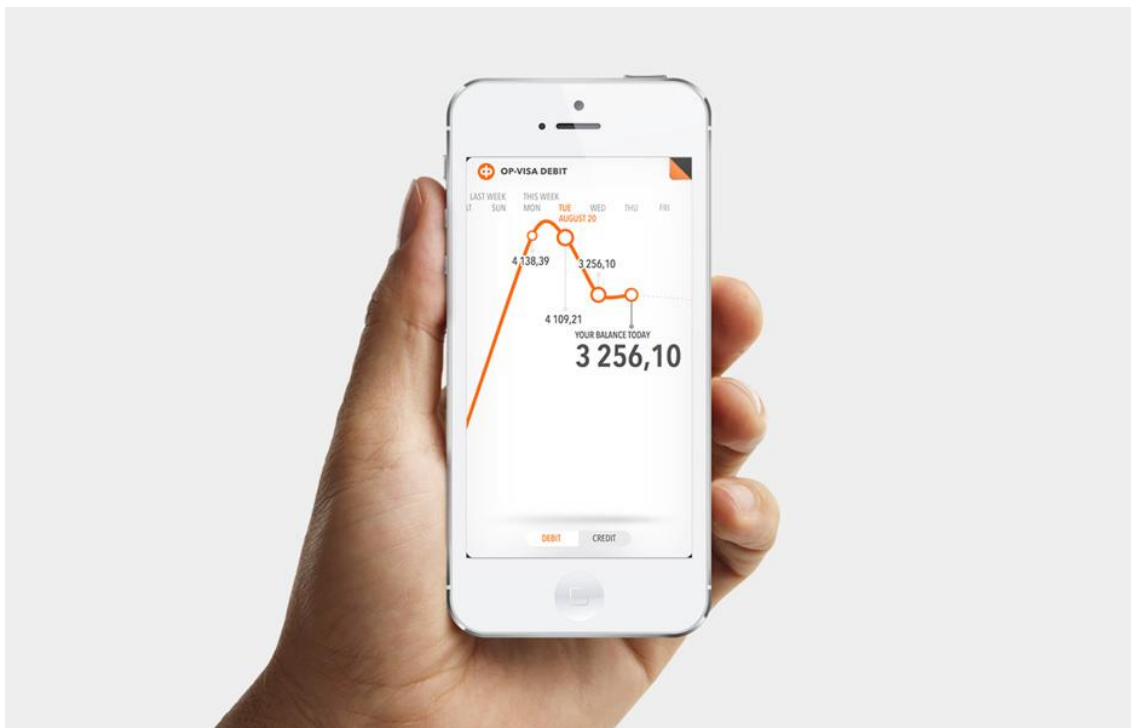
KUVA 1. Säästölipas. (OP b.)

Mobiilisovellus OP-mobiili on myös helppo ja turvallinen apuväline omaan talouden hallintaan (kuva 2). OP-mobiilin avulla voi katsoa omia pankki-, vakuutus- ja sijoitusasioita näppärästi älypuhelimien tai tabletin avulla. Laskun voi maksaa lukemalla viivakoodin ja laajan mobiiliasiakkuuden avulla voi tehdä omien tilien välisiä tilisiirtoja ja nähdä oman tilin saldon ilman avainlukua. OP-mobiililla voi tarkastella myös lainatietoja, seurata kertyneitä OP-bonuksia, muuttaa maksukorttien turvarajoja, tilata uuden avainukulistan ja ottaa yhteyttä asiakaspalveluun. Siirto-maksun avulla voi siirtää rahaa reaaliaikaisesti puhelinnumeroa käyttäen eri pankkien välillä. Sovelluksessa on lisäksi myös ohjeita vahinkotilanteisiin, ja siellä voi käydä osakekauppaa sekä seurata omia sijoituksia. (OP c.)



KUVA 2. OP-mobiili. (Taloudessa 2016.)

Pivo näyttää oman saldon, päivittäisen keskkulutuksen ja tulevaisuuden katsauksen (kuva 3). Pivosta näkee, kuinka paljon johonkin tiettyyn kategoriaan on käyttänyt kuukauden aikana rahaa. Pivon avulla voi myös maksaa kaverille tai vastaanottaa maksuja puhelinnumeron avulla ilman tilinumeroa. Myös maksaminen verkkokaupoissa tai lähimaksulla kaupan kassalla onnistuu Pivon avulla. Pivossa on saatavilla myös erilaisia etuohjelmia, joiden avulla voi saada alennusta yrityksistä. Pivo Juniorin avulla 10–17-vuotiaat lapset ja nuoret voivat opetella seuraamaan ja ymmärtämään omaa kulutustaan. Nuoret voivat tarkistaa oman tilin saldon ilman verkkopankkitunnuksia, koska sovellus otetaan käyttöön vanhemman tunnuksilla. (Pivo.)



KUVA 3. Pivo. (Nordkapp.)

OP Ryhmä tarjoaa nuorille asiakkaille säästämisen vaihtoehtoksi ASP-tiliä, joka on vaivaton ja palkitseva tapa säästää ensimmäiseen omaan asuntoon. ASP-säästämisen voi aloittaa 15-vuotiaana ja viimeistään 39 vuoden iässä. ASP-säästämiseen ei tarvita säännöllisiä tuloja. ASP -tilille tulee säästää 10 prosenttia tulevan kodin arvioidusta hinnasta vähintään kahden vuoden ajan. (OP d.)

5 HAASTATTELUTUTKIMUS

Opinnäytetyön tutkimuksen tavoitteena on selvittää, käyttävätkö OP Ryhmän nuoret asiakkaat älylaitteita omaan talouden hallintaan. Haastattelututkimuksen tavoitteena on tarkastella sekä nuorten että heidän vanhempiensa älylaitteiden käyttöä, niiden vaikutusta talouden hallintaan sekä OP Ryhmän talouskasvatusta. Tutkimuksen tavoitteena on tarkastella myös nuorten pankkipalveluita ja rahankäyttöä. Vastausten perusteella pyritään selvittämään, onko älylaitteiden käytöllä vaikutusta talouden hallintaan ja antaako OP Ryhmä tarpeeksi talouskasvatusta nuorille ja heidän vanhemmilleen.

Nuorten haastattelussa on tärkeää ottaa huomioon se, että nuoret saattavat olla erityisen herkkiä joidenkin asioiden suhteen. Haastattelussa on tärkeää, että välitetään tunne siitä, että nuoresta ja hänen mielipiteistä ollaan kiinnostuneita. Nuoren täytyy kokea, että hän on apuna tutkijalle, kun hän osallistuu tutkimukseen. (Hirsjärvi ja Hurme 2015, 132.)

5.1 Tutkimussuuntauksen valinta

Tutkimusmenetelmän valintaan vaikuttavat tutkimusongelma, tutkimuskysymykset ja tiedonintressi. Myös toimeksiantaja saattaa vaikuttaa tutkimusmenetelmän valintaan. Tutkimussuuntauksia ovat määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimus ja laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus. Määrällisen tutkimusmenetelmän saavutuksena on tuottaa numeraalista tietoa esimerkiksi siten, missä määrin jokin asia on muuttunut tai missä määrin jokin asia vaikuttaa johonkin toiseen. Laadullisessa tutkimusmenetelmässä pyritään saavuttamaan tietoa, joka auttaa merkityksen ymmärtämisessä. (Vilka 2015, 43–46.)

Opinnäytetyön tutkimussuuntaukseksi valittiin kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä, koska tutkimuksen tarkoituksena on tutkia OP Ryhmän nuorten asiakkaiden ja heidän vanhempiensa mielipiteitä älylaitteiden yhteydestä talouden hallintaan liittyen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tieto kerätään ihmisiltä ja aineisto kootaan mahdollisimman luonnollisissa tilanteissa. Aineistoa tutkitaan ja tarkastellaan yksityiskohtaisesti. Aineisto hankitaan esimerkiksi teemahaastattelulla, osallistuvalla havainnoinnilla, ryhmähaastatteluilla tai erilaisten tekstien havainnoinnilla. Tutkimuksen kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti ja tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä. Lisäksi tapauksia käsitellään ainutlaatuisina ja aineistoa tulkitaan sen mukaisesti. (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2009, 164.)

Tutkimusmenetelmän valinnan jälkeen mietittiin, millainen haastattelu sopisi tutkimukseen. Haastattelututkimuksen etuna pidetään aineiston keräämisen joustavuutta. Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä haastatteluna soveltui tutkimukseen hyvin, koska siinä ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavien kanssa. Haastattelulla pyritään saamaan luotettavia tietoja tutkittavasta asiasta ja sillä on selkeät tavoitteet. Strukturoitu eli lomakehaastattelu tapahtuu lomaketta apuna käyttäen, joten kysymykset esitetään määrättyssä järjestyksessä. Lomakehaastattelu on melko helppo toteuttaa. Opinnäytetyöhön valittu puolistrukturoitu haastattelu eli teemahaastattelu on välimuoto lo-

make- ja avoimesta haastattelusta. Haastattelun teemat on sovittu etukäteen, mutta niiden tarkka muoto ja käsittelyjärjestys puuttuvat. Avoin haastattelu on kaikista haastatteluiden muodoista lähimpänä keskustelua, koska siinä ei ole kiinteää runkoa. Avoimen haastattelun toteuttaminen vie paljon aikaa, koska haastatteliija selvittää haastateltavan ajatuksia ja mielipiteitä sen mukaan kuin ne tulevat aidosti vastaan. (Hirsjärvi ym. 2009, 204–210.)

Teemahaastattelu on yleinen tutkimushaastattelun muoto. Teemahaastattelussa tutkimusongelma- ta kerätään keskeiset teemat, joita käsitellään tutkimuksessa, jotta ongelmaan saadaan vastaus. (Vilkkä 2015, 78–79.) Tutkimustavaksi valittiin teemahaastattelu, koska sen luonne mahdollistaa teemojen käsittelyjärjestyksen muuttamisen ja lisäkysymysten esittämisen.

5.2 Kysymysten laatiminen ja haastattelun toteuttaminen

Haastatteluun valmistautuminen alkoi teemojen ja kysymysten laatimisella (liite 1). Teemat ja kysymykset laadittiin yhdessä toimeksiantajan kanssa sen mukaan, että tutkimuksen tavoite toteutuisi ja tutkimuksesta saisi mahdollisimman paljon hyödyllistä tietoa. Teemoja oli yhteensä kolme, joista kaksi oli tarkoitettu vanhemmille ja kaikki kolme nuorille. Jokaisessa teemassa oli teemaan liittyviä avoimia kysymyksiä. Avoimia kysymyksiä pystyi selventämään tarkentavilla kysymyksillä, mikäli kysymys tuntui vaikealta tai vastaaja vastasi kysymykseen lyhyesti.

Ennen haastattelujen toteuttamista tehtiin koehaastattelu. Kysymykset testattiin siten, että valittiin kaksi koehenkilöä, jotka vastasivat kysymyksiin ja antoivat tarvittaessa parannusehdotuksia kysymysten muotoiluun liittyen. Koehaastattelu oli hyvä tapa saada myös tieto siitä, kuinka paljon aikaa haastattelut suurin piirtein veisivät. Hirsjärven ja Hurmeen (2015) mukaan esihaastattelut ovat välttämätön osa teemahaastattelua, koska niissä testataan haastattelurunkoa, aihepiirien järjestystä ja muotoillaan kysymyksiä.

Haastatteluiden ajankohdat sovittiin etukäteen puhelimessa, jotta myös haastateltavat osasivat varautua tutkimukseen. Haastatteluiden aikataulut oli helpompi sopia erikseen nuoren ja vanhemman kanssa. Teemahaastattelu oli mahdollista toteuttaa joko paikan päällä tai puhelinhaastatteluna. Kaikki vastaajat valitsivat tutkimustavaksi puhelinhaastattelun, koska tutkimus oli heidän mielestään helpompi toteuttaa ajankäytön vuoksi etänä. Puhelimessa toteutettu haastattelu oli myös taloudellisesti vaihtoehto tutkittaville, koska heidän ei tarvinnut tulla paikan päälle Pohjois-Savon Osuuspankkiin ja maksaa matkustuskuluja. Hirsjärven ja Hurmeen (2015) mukaan puhelinhaastattelu sopii melko strukturoituihin haastatteluihin paremmin kuin kvalitatiivisiin haastatteluihin, koska puhelinhaastattelusta puuttuvat keskustelun näkyvät vihjeet. Hirsjärven ym. (2009) mukaan teemahaastattelu ei ole ainoastaan kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmä, sillä se on yhtä käyttökelpoinen myös kvantitatiivisissa tutkimuksissa. Sen vuoksi haastattelun pystyi toteuttamaan puhelinhaastatteluna.

Halusin tutkia opinnäytetyössäni nuorten asiakkaiden talouden hallintaa älylaitteiden avulla ja halusin selvittää, onko vanhemmilla vaikutusta nuorten älylaitteiden käyttöön. Tutkimuksen tavoitteena oli myös selvittää, ovatko nuoret oppineet talouskasvatusta Osuuspankilta ja heidän vanhemmiltaan.

Valitsin haastatteluihin 18–20-vuotiaita nuoria Pohjois-Savon Osuuspankin asiakkaita, joiden tileihin vanhemmilla oli käyttöoikeus. Rajasin nuorten iän tiettyyn ryhmään, koska hyvin moni 18–20-vuotias asuu vielä kotona eikä hoida raha-asioitaan täysin itsenäisesti. Vanhemmilta opittua talouskasvatusta ja täysi-ikäisyyden tuomia velvollisuuksia oli helpompi tutkia, kun nuoret asuivat vielä vanhempien luona. Nuorten vanhempia haastateltiin sen vuoksi, että tutkimukseen saisi lisäarvoa vanhempien vastausten avulla.

Ennen haastatteluiden alkua kerrottiin, että puhelut nauhoitetaan vastausten analysoinnin vuoksi. Lisäksi painotettiin, että vastaukset ovat luottamuksellisia ja anonymiteetti säilyy. Anonymiteetti liittyy vahvasti tutkimusaineistojen säilyttämiseen, koska on varmistettava, etteivät tutkimusaineistot joutu väärin käsiin tutkimusprosessin aikana tai sen jälkeen. Haastattelunauhat ja kuva-aineistot ovat erityisen arkaluontoisia, koska niistä henkilö voidaan tunnistaa. (Vilkka 2015, 31–32.)

Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina kesä-heinäkuun vaihteessa 2017 viikoilla 25–27. Haastattelut kestivät 17 - 35 minuuttia. Vastausajat vaihtelivat vastaajien vastausten laajuudesta riippuen. Haastatteluille varattiin muutama viikko aikaa, koska tein haastattelut oman työn ohessa työpisteelläni. Haastatteluiden tekeminen ja aineiston keruu onnistuivat hyvin työpisteeltäni. Häiriötekijöinä oli muiden työntekijöiden puhe, joka saattoi kuulua haastateltaville taustalta. Muita häiriötekijöitä ei ollut. Vastajat ymmärsivät kysymykset pääosin heti, mutta tarkensin kysymyksiä tarvittaessa, jotta välttyttäisiin mahdollisilta virhetulkinnoilta. Haastatteluiden toteutus onnistui mielestäni mutkattomasti ja vastajat vastasivat tutkimukseen mielellään. Saturaatiolla tarkoitetaan aineiston kylläntymistä eli sitä, että tutkija kerää aineistoa päättämättä etukäteen, kuinka monta tapausta hän tutkii (Hirsjärvi ym. 2009, 182). Haastattelin viittä eri perhettä, joista haastateltiin erikseen nuorta ja jompaakumpaa vanhempaa. Vastaukset toistivat muutaman haastattelun jälkeen jo hieman toisiaan ja niistä ei ilmennyt tutkimusongelman kannalta enää uutta tietoa, joten viiden perheen haastattelut riittivät hyvin tutkimukseen. Suurin osa kysymyksistä kysyttiin nuorilta ja vanhemmilta, mutta osa kysymyksistä oli tarkoitettu vain toiselle vastaajaryhmälle. Haastatteluiden jälkeen lähetin vastaajille elokuvaliput kiitokseksi haastatteluun osallistumisesta. En kertonut elokuvalipuista etukäteen, jotta niiden saaminen ei vaikuttaisi tutkimustuloksiin.

Teemahaastattelu sopi hyvin tutkimuksen luonteeseen, koska aineiston keruu oli joustavaa eri vastaajien kesken ja vastaukset olivat monipuolisia. Myös haastattelun aiheiden järjestyksen vaihtaminen sopi tutkimukseen, koska välillä vastaajat saattoivat antaa laajempia vastauksia kysymyksiin ja teemojen käsittely saattoi sen vuoksi tapahtua eri järjestyksessä. Teemahaastattelun etuna oli myös se, että vastauksia ei ole sidottu vastausvaihtoehtoihin, joten vastaajat saivat vastata kysymyksiin omin sanoin. Haastattelumenetelmät sovittiin yhdessä toimeksiantajan kanssa opinnäytetyöprosessin alussa.

Tallennetut haastattelut kirjoitetaan puhtaaksi sanatarkasti eli litteroidaan. Litterointi voidaan tehdä koko kerätyistä aineistosta tai valikoiden. (Hirsjärvi ym. 2009, 222.) Haastattelut litteroitiin eli muutettiin kirjalliseen muotoon heinäkuussa 2017 viikkojen 27–29 aikana. Litterointi tehtiin koko kerätyistä aineistosta sanatarkasti ja haastattelut jaettiin neljään eri teemaan. Valmiit litteroinnit värikoo-

dattiin teemojen mukaisesti, jotta analysointi olisi sujuvampaa. Litteroinnin jälkeen haastattelut analysoitiin. Analysointi aloitettiin lukemalla vastauksia useaan kertaan. Analysoinnissa vastauksia tulkittiin ja etsittiin niiden yhtäläisyyksiä ja eroja. Vastaukset esitettiin vastaajien suorina sitaatteina, koska niistä ei voi paljastua henkilöllisyyttä. Vastauksissa kirjain kertoo vastaajasta ja numero kertoo haastattelujärjestyksen.

5.3 Tutkimuksen reliabelius ja validius

Tutkimuksissa pyritään arvioimaan niiden luotettavuutta, koska pyritään välttämään virheiden syntymistä. Reliaabeliudella tarkoitetaan mittatulosten toistettavuutta eli sen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Validiudella tarkoitetaan mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata juuri sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Reliaabelius ja validius yhdistetään yleensä kvantitatiiviseen tutkimukseen, joten ne ovat saaneet erilaisia tulkintoja kvalitatiivisissa tutkimuksissa. Laadullista tutkimusta tehdessä luotettavuutta lisää tutkimuksen tarkka selostus sen toteuttamisvaiheista. Haastattelututkimuksessa kerrotaan olosuhteista ja paikoista, joissa aineistot kerättiin. Lisäksi kerrotaan mahdolliset häiriötekijät, virhetulkinnat ja tutkijan itsearvointi tilanteesta, jotta tutkimus on luotettava. (Hirsjärvi ym. 2009, 231–232.)

Tutkimuksen luotettavuuteen saattoi vaikuttaa jollakin tapaa se, että tutkimus tehtiin puhelimitse eikä kasvatusten. Haastateltavien vastaukset olivat kuitenkin laajoja ja he olivat selvästi kiinnostuneita tutkimuksen aiheesta, joten en usko, että puhelinhaastattelu vaikutti tutkimukseen kovinkaan paljon. Toisten työntekijöiden puhe kuului joissakin haastatteluissa haastateltaville asti, mutta kukaan heistä ei sanonut puheen häiritsevän heitä.

5.4 Tutkimustulokset

Tutkimustuloksissa käsiteltiin nuorten pankkiasiointia, älylaitteiden käyttöä sekä Osuuspankin talouskasvatusta. Nuorten pankkiasioinnin kysymykset esitettiin ainoastaan nuorille. Muihin teemoihin vastasi sekä nuoret että heidän vanhempansa. Muutama kysymys yhteisissä teemoissa oli tarkoitettu vain toiselle vastaajaryhmälle.

Haastateltavien vastauksissa olen käyttänyt lyhenteitä tekstin selkeyttämisen vuoksi (Taulukko 1). Kirjain Ä tarkoittaa äitiä, I isää, T tytärtä ja P poikaa. Perhettä numero 1 haastateltiin ensimmäisenä ja numeroa 5 viimeisenä.

TAULUKKO 1. Haastateltavien lyhenteet.

PERHE	ÄITI/ISÄ	TYTTÖ/POIKA
1	Ä1/I1	T1/P1
2	Ä2/I2	T2/P2
3	Ä3/I3	T3/P3
4	Ä4/I4	T4/P4
5	Ä5/I5	T5/P5

Nuorten pankkiasiointi

Nuorten pankkiasiointi -teemaan vastasi ainoastaan nuoret itse. Nuoret olivat 18 - 20 vuotiaita, joista neljä viidestä oli töissä. Kolme haastateltavista nuorista oli lukiolaisia tai oli jo valmistunut ylioppilaaksi. Yksi haastateltavista nuorista oli juuri valmistunut ammattiin ja oli töissä. Jokainen haastateltavasta nuoresta käytti Visa Electron-korttia ja verkkopankkia, kun kysyttiin heidän pankkipalveluitaan. 18-vuotias poika ja 20-vuotias tyttö kertoi käyttävänsä OP-Mobiilia säännöllisesti omaan pankkiasiointiin. Pivoa käytti haastateltavista 18-vuotias poika ja 19-vuotias tyttö. Yksi nuorista ei käyttänyt kumpaakaan mobiilisovellusta, vaan seurasi omaa taloutta verkkopankin kautta.

P1: *"No mulla on vaan se Visa Electron se kortti ja ASP-tili ja tota no ei oikeestaan muuta että netti-pankkitunnukset tottakai ja sitä Pivo juttua käyttelen välillä ainakin, että ne on sellaset mitä enimmäkseen käytän. OP-Mobiilia ei tuu niin paljoo käytettyä, kun yleensä läppärillä katon ne jutut."*

Jokainen nuorista vastasi omien talousasioiden hoitamiseen liittyen, etteivät he hoida vielä raha-asioitaan täysin yksin. Kaikki heistä kuitenkin miettivät, mihin kannattaa käyttää rahaa ja mihin ei ja seurasivat omaa taloutta edes jollakin tavalla, joko itse tai vanhempien kautta.

T5: *"No mä en nyt siis varsinaisesti niin kun hoida, mutta mä nyt pyrin siihen etten ihan hirveesti ylimääräseen käyttäis rahaa tai ettei menis kuussa silleen kaikki rahat, kun ei oo kauheen säännölliset tulot. Hirveesti en oo siihen puoleen huomiota kiinnittänyt, mutta yleensä aina miettii jos jottain vaatetta ostaa että kannattaakohan tätä ostaa vai ei, että ei vaan ryntää heti kassalle. Mutta semmosta järjestelmällistä suunnittelua ei oo. Aika paljon minä ite maksan mutta on niin kun asioita missä porukat avustaa, että ihan ei oo semmonen itsenäinen talous. Jos on ite saanu töistä rahaa, niin sitten niitä käyttää vaatteisiin ja tämmösiin, mutta sitten esim ruoat ja bussikortit niin niissä kylä porukat avustaa."*

Talouden hallinnan merkitys oli nuorille hieman hankala asia. Suurin osa nuorista vastasi, että talouden hallinta merkitsee sitä, että pystyy kustantamaan peruselämisen, kuten ruoan ja asumiskulut sekä maksamaan laskut. Nuoret mainitsivat myös, että heille tulee turvallisuuden tunne siitä, jos talous on hallinnassa. Perhe 2:n poika sanoi talouden hallinnan olevan tärkeä asia. Talouden hallinta ei vielä merkinnyt hyvin paljon hänelle, koska hän asui vielä vanhempien luona.

Älylaitteiden käyttö

Jokainen vanhemmista ja nuorista tutkimukseen osallistuneista käytti älylaitteita. Kaikilla oli yhdestä neljään älylaitetta käytössään. Kaikilla vanhemmilla oli ainakin älypuhelin käytössä ja lisäksi tietokone tai tabletti. Kaikki vastaajista käyttivät älypuhelinia yhteydenpitoon ja viestien lähettämiseen. Perhe 3:n äiti ei käyttänyt älypuhelimella internettiä laisinkaan, eikä hänellä ollut minkäänlaisia sosiaalisen median palveluita käytössä. Tästä voidaan todeta, että hänen ikänsä on saattanut vaikuttaa asiaan, koska vastaaja oli 58-vuotias. Hän käytti tietokonetta tietojen etsimiseen ja katsoi internetistä esimerkkejä lasitöihin. Muiden perheiden vanhemmat käyttivät myös sosiaalisen median palvelui-

ta, Facebook oli suosituin. Joidenkin perheiden laajaan sosiaalisen median käyttöön on saattanut vaikuttaa vanhemman ammatti, koska esimerkiksi tietojenkäsittelyn parissa työskentelevä isä ja tämän tytär käyttivät erilaisia sovelluksia todella laajasti. Perheiden 1 ja 2 äidit sekä Perhe 5:n isä mainitsivat, että käyttävät pankkipalveluita älypuhelimella ja tietokoneella. Perhe 2:n äiti ei kuitenkaan kokenut älylaitteiden käyttöä positiivisena asiana pankkiasioiden hoitamiseen, koska hänen mielestään kasvotusten on aina parempi hoitaa asiat. Pankkisovellusten käyttämättömyyteen on myös saattanut vaikuttaa vanhemman ammatti, koska haastateltavan perheen äiti oli käsi- ja taide-teollisuusopettaja ja hän halusi hoitaa asiat mielummin kasvotusten kuin puhelimitse. Kyseisen henkilön tytär ei käyttänyt Osuuspankin mobiilisovelluksia laisinkaan. Tästä voidaan todeta, että vanhempien mielipiteet on voinut osittain vaikuttaa myös nuorten pankkisovellusten käyttöön. Pankin mobiilisovellusten käytöstä voidaan toisaalta myös todeta, että osa vanhemmista ei ollut vielä tietoisia, miten ne toimivat tai heillä ei ole ollut mielenkiintoa käyttää sovelluksia. Tutkimusta tehdessä jokainen vanhemmista kuitenkin kuunteli sovellusten ominaisuudet ja aikoi tutustua niihin. Perheen 4 isä mietti kuitenkin sitä, että jos kaikki muuttuu itsepalveluksi, niin heikentääkö se sitten liikaa konttoripalveluita.

14: *"Kyllä. Hmm, mihin käytän, hyvä kysymys. Työnteosta hupiin, kaikkea sillä välillä. Facebook, Twitter, Snapchat ja WhatsApp. Tietokonetta käytän tiedonhakuun ja kaikkia laitteita webbisurffaukseen. Käytännössä tietokoneella en käytä mitään someja, no ehkä joskus Facebookia. Kaikki muut tabletilla tai kännykällä. Snapchattia käytän puhtaasti kännykällä, sitä ei edes oo tabletissa."*

Kaikki nuorista vastaajista sanoi käyttävänsä älylaitteita sosiaaliseen mediaan. Snapchat, WhatsApp ja Instagram olivat kaikista suosituimmat sosiaalisen median kanavat. Perhe 1:n poika käytti tietokonetta musiikintuotantoon liittyen. Perhe 2:n tyttö kertoi käyttävänsä tietokonetta koulutehtävien tekemiseen. Kaikilla nuorista oli käytössään älypuhelin ja lisäksi osalla oli älypuhelimien lisäksi joko tabletti ja tietokone tai jompikumpi.

T4: *"Kyllä, mulla on kaks tietokonetta, toinen läppäri ja toinen pöytäkone, padi ja puhelin. No yhteydenpitoon, nettishoppailuun ja ohjelmien katsomiseen, ja just noita pankkijuttuja ja noita ruokaohjeita ja kaikkee tämmöstä. Käytän myös someja, kaikkee muuta paitsi Twitteriä. Instagram, Snapchat, Facebook, Jodel ja Kik ja kaikkee tämmöstä. Teen oikeestaan kaikkia asioita kaikilla laitteilla, toki padiä käytän nykyään vähemmän, lähinnä ruokaohjeita. Sit tietty tietokoneella sähköpostit ja jumppajutut, kun oon apuvalmentajana. Verkkopankkia ja Facebookia käytän myös tietokoneella. Muuten puhelimella oikeestaan."*

Sekä vanhemmat että nuoret sanoivat käyttävänsä älylaitteita päivittäin. Vanhemmat sanoivat käyttävänsä älylaitteita pari tuntia päivässä ja nuoret kahdesta viiteen tuntiin päivässä. Älylaitteiden käyttövuosia oli vastaajien mielestä hankala arvioida. Vanhemmat olivat käyttäneet tietokoneita 20–34 vuotta, älypuhelinta 3–15 vuotta ja tablettia kolmesta kymmeneen vuotta. Nuoret sanoivat käyttäneensä tietokonetta kuudesta kymmeneen vuotta, tablettia kolmisen vuotta ja älypuhelinta neljästä kuuteen vuotta.

Tutkimukseen vastanneista vanhemmista neljä viidestä seurasi omaa taloutta älylaitteiden avulla. Toisen haastateltavan perheen äiti kertoi, ettei ole kiinnostunut seuraamaan taloutta niiden avulla vaikka se onkin pakollista. Nuorista kaikki sanoi seuraavansa omaa taloutta älylaitteiden avulla joko verkkopankin tai sovellusten kautta. Kaksi nuorista tiesi, mitä OP-Mobiili ja Pivo olivat. Yksi nuorista ei ollut laisinkaan tietoinen, mitä sovellukset ovat ja mitä niiden avulla pystyy tekemään. Kaksi nuorista tiesi joko OP-Mobiilin tai Pivon, mutta ei molempia. Vanhemmista kolme tiesi, mitä molemmat sovelluksista oli, mutta yhdellä vanhemmista ei ollut mielenkiintoa niiden käyttöön, eikä sen vuoksi käyttänyt niitä. Yksi vanhemmista tiesi OP-Mobiilin ominaisuudet mutta ei käyttänyt Pivoa, koska pelkäsi sen olevan tarkoitettu vain lähimaksamiseen. Yksi vanhemmista ei tiennyt kummankaan sovelluksen ominaisuuksista. Kaikille vastaajille, kerrottiin lyhyesti mitä sovellukset ovat, jos he eivät tienneet.

Kun kysyttiin, kumpiko sovelluksista on parempi, niin molemmista sovelluksista tykättiin lähes yhtä paljon. Perheen 1 äiti tykkäsi molemmista sovelluksista, koska Pivosta on helppo tarkistaa saldo ja OP-Mobiililla on kätevää maksaa laskut. Poika puolestaan tykkäsi Pivosta enemmän, koska se on järjestelmältään helpompi. Perheen 2 äiti ja tytär eivät käyttäneet sovelluksia. Äidillä ei ollut mielenkiintoa sovellusten käyttöön, koska hänen mielestään pankkiasiat on parempi hoitaa kasvatusten. Tytär ei sen vuoksi käyttänyt sovelluksia, koska hän asuu vanhempien luona eikä maksa mitään itse. Perheen 3 äiti ei käyttänyt sovelluksia, koska hän koki että laskut on helppo maksaa koneella. Lisäksi hän mainitsi, ettei ole tullut opeteltua sovellusten käyttöä. Kyseisen perheen pojan mielestä OP-Mobiili oli parempi kuin Pivo, koska hän ei ollut käyttänyt Pivoa. Perheen 4 isä ja tytär käyttivät molemmat molempia sovelluksia. Isä käytti OP-Mobiilia säännöllisesti päivittäiseen rahaliikenteeseen ja Pivoa silloin tällöin ostosten luokitteluun, mutta hän ei osannut sanoa, kumpiko sovelluksista on parempi. Tytär puolestaan sanoi, että on käyttänyt OP-Mobiilia pitkään ja maksaa sieltä kaiken. Pivo oli hänelle uudempi asia, mutta tykkäsi sovelluksessa olevasta budjetoinnista, joten hänkään ei osannut perustella, kumpi sovelluksista oli parempi. Perheen 5 isä käytti OP-Mobiilia, mutta ei Pivoa ja hän sanoi olevan sen parempi sovellus ilman mitään perusteluja. Kyseisen perheen tytär puolestaan käytti Pivoa, mutta ei OP-Mobiilia. Hän ei halunnut ladata liikaa sovelluksia, jotta puhelimen muisti ei täyttyisi.

Ä1: *”No se riippuu aina tilanteesta. Minusta se on se Pivo kätevä, sillä mä tarkistan aina saldoja nopeesti tuolla kun on liikenteessä. Sitä toista käytän sitten laskujen maksuun ja kaikkeen muuhun. Että Pivolla mä en oo tarkkaillu, että mihinkä nyt on rahat mennyt hirveesti, mutta sillä tulee aina vähän katottua tiliä että paljonko siellä on rahhaa.”*

Ä2: *”En näe niitten tuovan ihmisille vastaavaa hyötyä. Se mikä tehdään käsin useammalla sormella on aina parempi kuin se mikä tehdään yhdellä hiplalla. Ja sen takia oon omat lapseni kouluttanu kädentaitajiksi muilla kuin niillä laitteilla, koska ympäristö ja tämä yhteiskunta ja oma mielenkiinto on heidät opettanut. Voi olla joillekin hyvin marginaalisille joku jatke elämälle, mutta face to face on aina parempi kuin nämä ja sitten se että sä teet itse, luot itse, on aina parempi kuin että ”paina tuosta”.”*

I5: *"OP-mobiilia käytän. Pivoa en käytä, koska mä oon vähä arastellu sitä lähimaksamista, että mä oottelen että se vähän vakiintuu. Sillon tietää varmasti, että se on niin kun turvallinen. Kun miettii tätä älytekniikkaa, niin siihen liittyy sellanen tietynlainen ajatus, ettei tulis liian nopeita askelia ettei tule niitä tietoturvaongelmia."*

Kaikki perheet sanoivat älylaitteista olevan hyötyä talouden hallintaan, koska pankkiin ei tarvitse erikseen lähteä kysymään tilin saldoa tai katsomaan sitä automaatilta, vaan palvelut ovat aina mukana. Lisäksi perusteluina oli älylaitteiden kautta saama palveluiden nopeus ja saavutettavuus oli hyvä. Myös se, että näkee heti tilin saldon ja mitä on ostanut, oli perusteluina hyödyille. Pivossa olevat tarjoukset saivat myös positiivista palautetta. Perhe 5:n isä sanoi, että älylaitteista on hyötyä, mutta hän tykkäsi myös vanhan ajan palvelusta kun laskut käytiin maksamassa pankin kassapalveluissa.

P3: *"Kyllä mä uskon. Onhan se nyt paljo helpompaa ainakii minusta noitten älylaitteitten kautta niitä kahtoo."*

Osuuspankin talouskasvatus

Osuuspankin talouskasvatus teemassa kaikki vastaajat vastasivat positiivisesti saamiinsa kokemuksiin Osuuspankista. Molemmat vastaajaryhmät kertoivat Osuuspankin olevan luotettava, kotimainen ja paikallinen pankki. Lisäksi vastaajat mainitsivat, että palvelut ovat aina toimineet hyvin. Kaikilla nuorilla vastaajilla ei ollut vielä kauheasti kokemusta esimerkiksi konttorissa asioinnista. Nuoret olivat vierailleet konttorissa 18-vuotiaana, kun sai itselleen verkkopankkitunnukset ja kortin. Monet vastaajista kertoivat verkkopalvelun olevan kätevä palvelu esimerkiksi laskujen maksamiseen ja myös muuhun pankkiasointiin, jolloin konttoriin ei välttämättä tarvitse tulla. Tutkimustuloksiin on voinut vaikuttaa se, että kaikki haastateltavat vanhemmat olivat Osuuspankin omistaja-asiakkaita. Omistaja-asiakkaana saa etuja ja alennuksia pankkipalveluista ja vakuutuksista, hyötyy OP-bonuksista ja omistaa osan osuustoiminnallisesta OP:sta. (OP Ryhmä e.) Tuloksista voidaan todeta, että vanhemmat ovat olleet pitkään uskollisia Osuuspankin omistaja-asiakkaita ja heidän lapset ovat myös kasvaessaan oppineet tuntemaan Osuuspankkia ja arvostamaan sen palveluita.

Ä3: *"No ei mulla mitään semmosia kielteisiä asioita oo sitä Osuuspankkia vastaan, että ihan hyvin on hoitanu hommasa. Selekeet on nuokii asiat kun mennee sinne pankkisivuille, niin ei oo niin kun ongelmia siinä ainakaan. Konttorilla tulee niin harvoin käytyä, että ei sielläkään kyllä oo mitään ongelmoo oo ollu kun ollaan siellä käyty, ihan hyvin on aina päästy sinne. Mutta harvoin tosiaan käyään siellä, ehkä kerran vuoteen jos sitäkään kun verkon kautta pystyy hoitamaan asiat ja pankkikortit on että suapi maksettua."*

I4: *"Mobiili ja nää itsepalvelut on tietyssä mittakaavassa ja suhteessa hyviä palveluita, mutta ne ehkä välillä sitten taas tällä hetkellä heikentää liikaa konttoripalveluita. Jos väki vähenee ja muuta, niin se hankaloituu ja hidastuu se palvelu siellä konttorilla sitten."*

OP Ryhmän mielikuvaa kysyttäessä vastaajat kertoivat, että mielikuva on positiivinen. Lisäksi mainittiin Osuuspankin säilynyt paikallisuus, vaikka eletään suuressa kaupungissa. Mainittiin myös, että Osuuspankki on kehittyvä sekä tuttu ja turvallinen pankki.

T2: "No ihan hyvä kyllä, positiivista. Ja se on kuitenkin vanhempien kautta tullu ja ei oo hekään sanonu mitää. Jos mun vanhemmat sanoo, että se on hyvää palvelua niin se on okei mullekin, että luotan vanhempieni arvostelukykyyn siinä asiassa."

I4: "Than positiivinen kuva, kehittyvä ja innovatiivinen organisaatio."

Pankilta saataviin odotuksiin vastaajat toivoivat, että konttorit pidetään, vaikka palvelut muuttuvat entistä enemmän verkkoon. Nuoret sanoivat, että ystävällinen ja asiallinen asiakaspalvelu ovat tärkeitä asioita. Lisäksi neuvonanto uusissa palveluissa oli nuorten mielestä tärkeää. Toisen perheen äiti sanoi odottavansa myös muitakin palveluita, mitä on hakemassa. Esimerkiksi lainaa hakiessa olisi hyvä, jos keskusteltaisiin myös säästämisestä. Viidennen perheen tytär mainitsi myös, että mikäli kortti on uusiutumassa, niin siitä olisi hyvä tulla tieto etukäteen. Tällä tavoin voisi tehdä muutoksia korttiin, jos haluaa esimerkiksi vaihtaa sen värin tai ottaa korttiin lähimaksun.

Ä1: "Voi että ((mieltii)), että jatkatte entiseen malliin ((nauraa)) ja päätte kuitenkin jos on niin kun tarvetta niin pankkikonttorin. Minusta on järkyttävä kuunnella kun jollain tutulla joissain semmosissa pankeissa asiointi, nimeltä mainitsematta, että ei oo enää oikein pankkikonttoriakaan ollenkaan, kun sitten jos joku asia tulee niin on se nyt mukava päästä sen ihmisen kanssa keskustelemaan. Silleen, että se on minusta tärkeitä että se säilyy kuitenkin. Iäkkäämmät ihmiset tykkää kuitenkin sitten jos jottain asiaa on, joilla ei oo semmosia laitteita, niin että on myös se ihminen kenen kanssa voi jutella. Lainajuttuja on kivempi käydä hoitamassa konttorilla, niitä mä en tykkää enkä ruppeekaan hoitamaan koneen kautta vaan mä haluan niin kun ihmisen kanssa keskustella."

T4: "Hmm, aika paha. No asiakaspalvelu pitää olla mun mielestä toimivaa ja hyvää. Tietysti kaiken pitää olla, mutta joillekin raha voi olla herkkä asia, niin mun mielestä sen pitää olla äärimmäisen hyvää. Noo yhteydenotto ja oishan se ollu ihan kiva tietää että mulle on tulossa uus kortti ja millon se tulee tai siis kyllähän mä tiesin että se tulee, mut vaikka niin kun ilmoittaa että se saapuu tällä viikolla ja olemme sen sinulle tilanneet. Mutta onnistuuhan se noinkin. Ei mulla mitään kummempia odotuksia oo ollu, tietysti toivoo että kaikki toimii ja vastataan ja että ei tuu niitä katkoksia, että kaikki toimii."

Nuorilta kysyttiin täysi-ikäisyyden tuomia velvollisuuksia. 1. perheen poika sanoi, että oli avannut ASP-tilin, jonne hän on säästänyt rahaa. Muutama nuorista kertoi, ettei täysi-ikäisyys ole vielä kauheasti tuonut velvollisuuksia, koska he asuivat vanhempien luona. Suurin osa nuorista sanoi hoitavansa kaikki pankkiasiat nykyään itsenäisesti, koska on jo täysi-ikäinen. He mainitsivat verkkopankin ja rahan käytön seuraamisen tärkeimmiksi velvollisuuksiksi. Tästä voidaan todeta, että vaikka nuoret

täyttävät 18 vuotta, eivät he välttämättä itsenäisty täysin ja tarvitsevat esimerkiksi pankkiasioissa tukea vanhemmilta ja pankilta.

P3: *"No siis kyllähän siis kun kaikki pankkiasiat pittää hoitaa ite ja niin no eipä varmaan oikeestaan muita ainakaan vielä."*

T5: *"No sillonhan piti tietysti pankissa käydä ja nyt kun on sitten tavallaan ihan vastuussa itsestään aika paljon, niin ei ihan mitä tahansa voi tehdä. Vaikee, kun tulee enemmän mieleen toistaseks oikeuksia kun velvollisuuksia, kun ei asu vielä omillaan niin ei oo laskujen maksamisia ja muita ihan älyttömästi tullu. Mutta just niin kun 15-vuotiaana tuli kaikki nämä rikosoikeudelliset vastuut, niin se on varmaan että pitää pikku hiljaa rueta olemaan ihan ihmisiks. No sit ehkä tavallaan ne omat raha-asiat, että niistä on sitten vastuussa."*

Vanhemmilta kysyttiin viimeiseksi, että miten OP voisi olla mukana tukeamassa vanhempia nuorten talouskasvatuksessa. Jokainen vanhempi sanoi, että 18-vuotiaan nuoren asiakkaan pankkiin kutsuminen on hyvä asia. Silloin nuoret oppivat rahan käytöstä ja esimerkiksi säästämisestä sekä saavat hyviä vinkkejä miten palveluita ja sovelluksia käytetään. Tuloksista voidaan tulkita, että vanhemmat ovat kokeneet Osuuspankin hyvänä talouskasvattajana nuorelle.

Ä2: *"No minusta se oli hieno ehdotus, että voi tulla varaamaan ajan joko vanhempien kanssa tai yksin. Jakaa tämä edellä mainittu tieto myös nuoremmille ja sitten sen kiinnostuksen mukaan niitä sähköisiä palveluja. Mutta myös yleisesti se että minne ja miten tämä yhteiskunta pyörittää niitä rahoituskuvioita. Teillä on ollut myös hienoja esittelyjä opiskelijoille ja jo koululaisille että ihan pienemmätkin oppii sen että raha ei kasva puussa. Vastuullisuus toimijana pankilla on. Kotimaisuus."*

I5: *"No painottaa sitä varhaisen säästämisen merkitystä. Mahollisimman varhain oppii säästämään ja sitten tuota semmonen, vaikka se kuulostaa tylsältä, niin olla semmonen tavoitteellinen siinä talouden pidossa, että mitä varten säästää. Mielummin etukäteen pienempiin hankintoihin säästää, mutta sitten jos tarvihtee luototusta esim asuntoon niin sitten on eri asia. Mielummin säästämisen kuin luototuksen kautta pieniin hankintoihin. Nuorilla on riski siitä, että jos ei opi sitä säästämisen kulttuuria ja jos ei vanhemmilta löydy rahaa, niin sitten mennään niihin pikavippeihin ja sitten se ei oo hyvä asia."*

Viimeisenä kysymyksenä nuorilta kysyttiin, että miten talouskasvatusta on opittu vanhemmilta. Jokainen nuori vastasi, että vanhemmat ovat opettaneet rahankäyttöä. Laskut pitää maksaa ajoissa ja selvittää menoista, sen jälkeen voi ostaa jotain ylimääräistä. Ensimmäisen perheen pojalle vanhemmat olivat opettaneet myös, että lainoja ei saisi ottaa liikaa, ettei tulisi ongelmia. Neljännen perheen tytär sanoi, että hän on oppinut talouskasvatusta suurimmaksi osaksi itse ja osittain vanhemmilta. Hän on ollut omasta mielestään kiltti ja järkevä, niin talouskasvatuksen oppiminen on tullut sitä kautta. Tästä voidaan tulkita, että vanhemmat ovat opettaneet nuorelle rahan käytön perusteita, mutta Osuuspankki on vaikuttanut nuoren talouskasvatukseen esimerkiksi sovellusten kautta.

P1: *"Ööö no semmoset perusjutut tieteenki että pitää tieteenki aina laskut maksettuna ja nuo lainat maksaa tieteenki pois eikä ottais liikaa lainoja, että ei ois ihan ongelmassa niitten kanssa."*

T5: *"Just aika paljon ollu semmosta että kannattaa niin kun miettiä että mitä ostaa tai jos halua vaikka jonkun uuen puhelimen, niin onko sen pakko olla just semmonen joka maksaa 800€ vai onko sitten halvemmassa hintaluokassa semmosia laadukkaampia puhelimia. Tavallaan semmonen ehkä hintojen vertailu ja niitten tuotteitten hinta-laatusuhde et joissakin asioissa voi olla silleen että kannattaa satsata vähä enemmän rahallisesti, mutta sitten on myös kohteita et ei ehkä tarvii olla just tiinsa se kaikkein kallein mahdollinen. Budjetointi on semmonen kanssa minkä oon oppinu, että jos menee vaikka jonnekin reissuun, niin miettii vähän että minkä verran mihinkäkii osa-alueeseen käytetään rahhaa. Ja sitten tavallaan että elää sillä tavalla että saa kaikki laskut ja peruselämisen maksettua et ei niin kun mielummin että nämä asiat hoitaa ennen kuin menee jotain ylimäärästä ostamaan."*

6 YHTEENVETO JA POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, käyttävätkö nuoret älylaitteita talouden hallintaan. Lisäksi tarkoituksena oli tutkia nuorten rahan käyttöä sekä vanhempien ja Osuuspankin antamaa talouskasvatusta nuorille. Tutkimusmuotona oli kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus ja se toteutettiin teemahaastatteluna. Viiden perheen haastattelut riittivät hyvin tutkimukseen, sillä uutta tietoa ei enää tullut viimeisissä haastatteluissa. Vastaukset olivat laajoja, koska vastaajat saivat vastata niihin vapaamuotoisesti. Teemahaastattelun tuloksista saa selville älylaitteiden käytön OP Ryhmän nuorten asiakkaiden talouden hallintaan. Vastauksista käy myös ilmi, että vanhemmat ovat opettaneet nuorille rahan käyttöä ja esimerkiksi säästämisen tärkeyttä. Vastauksista huomaa myös sekä nuorten että vanhempien uskollisuuden Osuuspankkia kohtaan.

Tutkimuksen perusteella nuorten pankkiasioinnista ilmeni, että jokainen nuorista vastaajista käytti Visa Electron-korttia ja verkkopankkia. Kukaan nuorista vastaajista ei maksanut kaikkia menoja itse, koska he asuivat vielä vanhempien luona. Suurin osa nuorista vastaajista käytti myös Osuuspankin mobiilisovelluksia oman talouden seuraamiseksi. Nuoret seurasivat omaa rahan käyttöä säännöllisesti tarkastelemalla, mihin rahat menevät. Nuoret eivät myöskään maininneet säästävän säännöllisesti, vaikka osalla oli käytössä ASP-tili. Tuloksista voidaan tulkita, että nuorilla ei jäänyt rahaa kovinkaan paljon säästöön esimerkiksi omasta palkasta. Muista haastattelun teemoista kuitenkin selvisi, että vanhemmat ovat opettaneet nuorille säästämisen merkityksen ja nuoret ovat ymmärtäneet sen tärkeyden. Hirsjärven ja Hurmeen (2015) mukaisesti nuoret saattavat olla herkkiä asioiden suhteen ja sen vuoksi haastatteluissa tulee edetä varovaisesti. Mielestäni jokainen nuorista vastaajista oli innokkaita osallistumaan haastatteluun ja he antoivat mielellään pitkiäkin vastauksia. Uskon, että pankkiasiat ovat myös nuorille tärkeitä ja he kokivat, että saavat haastattelusta myös hyötyä omaan talouden hallintaan.

Tutkimuksesta selvisi, että jokainen haastatteluun osallistuneista vanhemmista ja nuorista käytti älylaitteita päivittäin ja seurasi älylaitteiden avulla omaa taloutta. Nykyään älylaitteet ovat lähes jokaisen ihmisen päivittäisessä käytössä, joten tulokset eivät olleet yllättäviä sen osalta. Jokainen nuorista käytti sosiaalista mediaa älylaitteilla. Suurin osa vanhemmista käytti sosiaalista mediaa ahkerasti yhteydenpidon ja pankkipalveluiden lisäksi. Poikkeuksena oli yksi vastaaja, joka ei käyttänyt älypuhelimella internettiä. Kaikki nuorten vanhemmista käytti tietokonetta tiedonhakuun ja verkkopankkiin. Nuorten mobiilisovellusten käyttöön vaikutti heidän oma kiinnostuksensa talouden hallintaa kohtaan ja toisaalta myös vanhempien mielipiteillä on saattanut olla vaikutusta sovellusten käyttöön.

Opinnäytetyön haastattelun viimeisen teeman mukaan OP Ryhmästä tullut mielikuva on positiivinen ja luotettava sekä tuttu ja turvallinen. Haastateltavat korostivat erityisesti kotimaisuutta ja paikallisuutta ja palvelujen toimivuutta. Nuorilla ei ollut vielä runsaasti kokemuksia OP Ryhmästä, mutta he sanoivat asiakaspalvelun olleen aina asiallista ja ystävällistä. Haastateltavat kehuivat palvelun laatua ja sitä, että heille on aina tarjottu eri vaihtoehtoja ja on keskusteltu muistakin asioista kuin vain ai-noastaan siitä, mitä on tullut hakemaan. Osuuspankin talouskasvatus-teemassa keskusteltiin myös täysi-ikäisyyden tuomista velvollisuuksista nuorilla. Nuoret kertoivat, ettei velvollisuuksia ole vielä

paljon, koska he asuivat vanhempien luona. Vanhemmat toivoivat saavansa tukea OP Ryhmältä säästämisasioiden osalta. Lisäksi he toivoivat, että Osuuspankit kutsuvat jatkossakin 18-vuotiaat asiakkaat pankkiin, jotta he saavat hyviä vinkkejä rahan käyttöön liittyen. Nuoret kertoivat oppineensa vanhemmilta rahan käyttöön liittyviä asioita, esimerkiksi että laskut maksetaan ajallaan ja että ei saisi velkaantua. Yksi nuorista koki, että hän on oppinut itse huolehtimaan raha-asioistaan.

Opinnäytetyö antaa lisää tietoa Osuuspankin nuorten asiakkaiden pankin mobiilisovellusten käytöstä nykypäivänä. Sen tulokset osoittavat, onko mobiilisovellusten käytöllä vaikutusta nuorten omaan talouden seurantaan ja miten vanhemmat ovat opettaneet rahankäyttöä nuorille. Opinnäytetyötä voidaan hyödyntää nuorille järjestettävissä koulutustilaisuuksissa. Työtä voidaan hyödyntää tulevaisuudessa myös Pohjois-Savon Osuuspankin markkinoinnissa. Opinnäytetyön tulosten avulla opitaan myös tuntemaan nuorten ajatuksia talouden hallinnasta ja näin ollen minun on helpompi ymmärtää nuorten ajatuksia tulevaisuudessa, jos keskustelen heidän kanssaan.

Aloitin opinnäytetyön suunnittelun syksyllä 2016. Olen työskennellyt toimeksiantajalla kokoaikaisesti koko opinnäytetyöprosessin ajan, joten varasin sen vuoksi tutkimuksen tekemiselle riittävästi aikaa. Tavoitteenani oli alusta alkaen, että valmistun vuoden 2017 loppuun mennessä ja olen pysynyt aikataulussa. Opinnäytetyöprojekti oli mielestäni mielenkiintoinen, mutta hieman haastava. Haastavaa projektista teki se, että tietoa löytyi kirjoista melko vähän. Myös kokopäivätyöskentely toi haastetta opinnäytetyön tekemiselle, koska välillä aika ei meinannut riittää kaikkeen tekemiseen. Opinnäytetyötä tehdessäni pääsin tutustumaan ajankohtaisiin artikkeleihin, joista sain paljon hyödyllistä tietoa työhöni. Pankkimailma on kokenut suuren muutoksen viime vuosien aikana digitalisaation myötä, joten sen vuoksi kirjallisuutta aiheesta ei vielä ollut paljon.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

BERGSTROM, Seija ja LEPPÄNEN, Arja 2015. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita.

CAPGEMINI 2013. [Viitattu 2017-05-20.] Saatavissa:

<https://www.worldretailbankingreport.com/>

CARLSSON, Christer ja WALDEN, Pirkko 2016. Digital Wellness Services for Young Elderly- a Missed Opportunity for Mobile Services. Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research; Curicò.

FILENIUS, Marko 2015. Digitaalinen asiakaskokemus: Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Jyväskylä: Docendo Oy.

FINANSSIALA 2017a. Pankit. [Viitattu 2017-05-21.] Saatavissa:

<http://www.finanssiala.fi/finanssialasta/pankit-ja-rahoitus/Sivut/default.aspx>

FINANSSIALA 2017b. Säästäminen, luotonkäyttö ja maksutavat. Tekstiraportti 2017. [Viitattu 2017-06-27.] Saatavissa:

http://www.finanssiala.fi/materiaalit/SLM_2017_Tutkimusraportti.pdf

FINANSSIALA 2017c. Digitalisaatio. [Viitattu 2017-05-21.] Saatavissa:

<http://www.finanssiala.fi/linjaukset/digitalisaatio>

FINANSSIVALVONTA 2016a. Pankkipalvelut. [Viitattu 2017-05-29.] Saatavissa:

http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Pankkipalvelut/Pages/Default.aspx

FINANSSIVALVONTA 2016b. Digitalisaatio lisää kilpailua pankkitoimialla. [Viitattu 2017-05-27.] Saatavissa:

http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Tiedotteet/valtari/Pages/Digitalisaatio_033017.aspx

FINANSSIVALVONTA 2014a. Talletuspalvelut. [Viitattu 2017-05-27.] Saatavissa:

http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Pankkipalvelut/Talletuspalvelut/Pages/Default.aspx

FINANSSIVALVONTA 2014b. Lainapalvelut. [Viitattu 2017-05-27.] Saatavissa:

http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Pankkipalvelut/Lainapalvelut/Pages/Default.aspx

FINANSSIVALVONTA 2017. Peruspankipalvelut. [Viitattu 2017-05-21.] Saatavissa:

http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Finanssialan_palveluita/Pankkipalvelut/Peruspankipalvelut/Pages/Default.aspx

FINANSSIVALVONTA 2015a. Talletuspankit. [Viitattu 2017-05-21.] Saatavissa:

<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Palvelutarjoajat/Pankkiala/Talletuspankit/Pages/Default.aspx>

FINANSSIVALVONTA 2015b. Talletukset. [Viitattu 2017-05-21.] Saatavissa:

<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Talletukset/Pages/Default.aspx>

FINANSSIVALVONTA 2015c. Lainat ja rahoitus. [Viitattu 2017-06-21.] Saatavissa:

<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Lainat/Pages/Default.aspx>

FINANSSIVALVONTA 2015d. Kuluttajaluotot. [Viitattu 2017-06-27.] Saatavissa:

<http://www.finanssivalvonta.fi/fi/Finanssiasiakas/Tuotteita/Lainat/Kuluttajaluotot/Pages/Default.aspx>

GOH, Tiong Thye, SUKI, Norazah Mohd ja FAM, Kim 2014. Exploring a consumption value model for Islamic mobile banking adoption. [Viitattu 2017-05-20.] Saatavissa:

<http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/JIMA-08-2013-0056>

HERRALA, Olli 2016. Näin maksaminen muuttuu – maksukortti katoaa, käteinen jää historiaan. [Viitattu 2017-07-03.] Saatavissa:

<https://www.kauppalehti.fi/uutiset/nain-maksaminen-muuttuu---maksukortti-katoaa--kateinen-jaa-historiaan/xGRmPds>

HIRSJÄRVI, Sirkka ja HURME, Helena 2015. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

HIRSJÄRVI, Sirkka, REMES, Pirkko ja SAJAVAARA, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

HOULE, Jason 2014. A Generation Indebted: Young Adult Debt across Three Cohorts. Social Problems. [Viitattu 2017-05-20.] Saatavissa:

http://static1.1.sqspcdn.com/static/f/1212067/24262437/1390582945987/Houle2014_GenIndebted.pdf?token=ODTMbVHDwO0DI8IG36GWynrJhNA%3D

ILMARINEN, Vesa ja KOSKELA, Kai 2015. Digitalisaatio – Yritysjohdon käsikirja. Helsinki: Talentum.

KARHINEN, Reijo 2016. Pääjohtaja. [Haastattelu.] Helsinki: OP Ryhmä. [Viitattu 2017-05-20.] Saatavissa:

<https://www.op.fi/op?cid=-76233>

KARJALUOTO, Heikki, MATTILA, Minna ja PENTO, Tapio 2002. Factors underlying attitude formation towards online banking in Finland. [Viitattu 2017-05-20.] Saatavissa:

<http://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/02652320210446724>

KONTKANEN, Erkki 2016. Pankkitoiminnan käsikirja. Vantaa: Hansaprint Oy.

KOSKINEN, Matti 2016a. Finanssiala luovii ristiaallokossa. [Ekonomi.] [Viitattu 2017-05-21.] Saatavissa:

<http://www.ekonomilehti.fi/finanssiala-luovii-ristiaallokossa/>

KOSKINEN, Teppo 2016b. Nuoret naiset törsäävät vaatteisiin, ruokaan ja baariin, mutta maltilla. [Viitattu 2017-06-27.] Saatavissa:

<http://www.ksml.fi/kotimaa/Nuoret-naiset-t%C3%B6rs%C3%A4%C3%A4v%C3%A4t-vaatteisiin-ruokaan-ja-baariin-mutta-maltilla/761603>

KULUTTAJALIITTO a. Lasten ja nuorten talous. [Viitattu 2017-05-27.] Saatavissa:

<https://www.kuluttajaliitto.fi/tietopankki/oman-talouden-hallinta/lasten-ja-nuorten-talous/>

KULUTTAJALIITTO b. Velkaantuminen ja maksuhäiriöt. [Viitattu 2017-05-27.] Saatavissa:

<https://www.kuluttajaliitto.fi/tietopankki/oman-talouden-hallinta/velkaantuminen-ja-maksuhairiot/>

LAUKKANEN, Tommi 2012. Cultural, Individual and Device-Specific Antecedents on Mobile Banking Adoption: A Cross-National Study. Proceedings of the 45th IEEE Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS), Hawaii. [Viitattu 2017-05-20.] Saatavissa:

http://ieeexplore.ieee.org/document/6149209/?tp=&arnumber=6149209&url=http:%2F%2Fieeexplore.ieee.org%2Fxppls%2Fabs_all.jsp%3Farnumber%3D6149209

LEHTONEN, Tuomas 2017. Tulevaisuuden konttori. OP Lehti, OP Pohjois-Savo.

LINDSTRÖM, Jyrki 2014. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. Helsinki: Talentum.

MARTAT. Talouden suunnittelu. [Viitattu 2017-05-20.] Saatavissa:

<https://www.martat.fi/marttakoulu/rahat/talouden-suunnittelu/>

MUHONEN, Jouni 2017. Maksuhäiriöisten henkilöiden määrän kasvulle ei näy loppua. Lehdistötiedote. [Viitattu 2017-06-27.] Saatavissa:

<http://www.mynewsdesk.com/fi/asiakastieto/pressreleases/maksuhaeirioeisten-henkiloeiden-maeeraen-kasvulle-ei-naey-loppua-1907731>

MUN TALOUS. Verkosto. [Viitattu 2017-05-27.] Saatavissa:

<http://muntalous.fi/verkosto/>

NEVALAINEN, Soila 2016. Digitaalisuus on Pohjois-Savossa tuttu juttu. Pohjois-Savo. Taloudessa. [Viitattu 2017-08-30.] Saatavissa:

<https://taloudessa.fi/2016/12/digitaalisuus-on-pohjois-savossa-tuttu-juttu/>

NORDKAPP. Pivo. [Viitattu 2017-09-07.] Saatavissa:

<https://nordkapp.fi/cases/pivo/>

NORTIO, Jukka 2017. Tekoäly avaa oven uuteen maailmaan. Chydenius [OPn talouslehti].

OP POHJOIS-SAVO 2017. Ammattilaiset apuna nuorten raha-asioissa. OP Lehti, Pohjois-Savo.

OP RYHMÄ a. [Viitattu 2017-05-18.] Saatavissa:

<https://uusi.op.fi/op-ryhma/tietoa-ryhmasta>

OP RYHMÄ b. [Viitattu 2017-05-18.] Saatavissa:

<https://uusi.op.fi/op-ryhma/tietoa-ryhmasta/op-lyhyesti/strategia>

OP RYHMÄ c. [Viitattu 2017-05-18.] Saatavissa:

<https://uusi.op.fi/op-ryhma/ura-opssa/hakemisto>

OP RYHMÄ d. [Viitattu 2017-05-18.] Saatavissa:

<https://uusi.op.fi/web/op-pohjois-savo/pankin-esittely>

OP RYHMÄ e. [Viitattu 2017-08-29.] Saatavissa:

<https://uusi.op.fi/henkiloasiakkaat/omistaja-asiakas-ja-edut/omistaja-asiakas>

OP a. [Viitattu 2017-05-20.] Saatavissa:

<https://uusi.op.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset/tilit/tapahtumavirta>

OP b. [Viitattu 2017-05-20.] Saatavissa:

<https://uusi.op.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset/tilit/saastolipas>

OP c. [Viitattu 2017-06-08.] Saatavissa:

<https://uusi.op.fi/verkkopalveluiden-kaytto/op-mobiili>

OP d. [Viitattu 2017-05-20.] Saatavissa:

<https://uusi.op.fi/henkiloasiakkaat/paivittaiset/tilit/asp-tili>

PENNO. [Viitattu 2017-06-13.] Saatavissa:

<https://penno.fi/home>

PEURA-KAPANEN, Liisa 2013. Nuorten itsenäistyminen edellyttää talousosaamista. Tilastokeskuksen Hyvinvointikatsauksen artikkeli. [Viitattu 2017-06-20.] Saatavissa:

http://www.stat.fi/artikkelit/2013/art_2013-12-09_012.html?s=0#2

PIVO. [Viitattu 2017-05-13.] Saatavissa:

<https://pivolompakko.fi/>

PÖNKÄ, Harto 2015. Sosiaalisen median käsikirja. Jyväskylä: Docendo Oy.

PÄÄKKÖ, Seppo 2017. Uudistuminen on meille mahdollisuus. OP Lehti, Pohjois-Savo.

RANTALA, Kati 2012. Vippikierteen muotokuva. Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. Verkkokatsauksia. [Viitattu 2017-06-20.] Saatavissa:

https://dspace3.hulib.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152578/Verkko24_Rantala_2012.pdf?sequence=2

RISSANEN, Tommi 2016. Mitä jokaisen yrityksen pitäisi tietää digitalisaatiosta. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu "Rohkeutta, näkemystä, kasvua: Aineeton tuotanto vauhdittaa uudistumista." [Viitattu 2017-06-20.] Saatavissa:

<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/75229>

SAARINEN, Henna 2001. Nuoruus ja hulluus, vanhuus ja viisaus? Tutkimus nuorten kulutuskäyttäytymisestä ja velkaantumisesta. Helsinki: Stakes. Raportteja. [Viitattu 2017-05-20.] Saatavissa:

<https://www.julkari.fi/handle/10024/75601>

SOME JA NUORET 2016. Kyselytutkimus suomalaisten nuorten ja nuorten aikuisten sosiaalisen median käytöstä. Ebrand Suomi Oy. [Viitattu 2017-06-13.] Saatavissa:

<http://www.ebrand.fi/somejanuoret2016/2-suosituimmat-sosiaalisen-median-palvelut/>

SUOMEN PANKKI. [Viitattu 2017-05-20.] Saatavissa:

<https://www.suomenpankki.fi/fi/rahoitusvakaus/rahoitusjarjestelma-lyhyesti/>

TALOUDESSA 2016. Mobiiliopastus Helsingin OPssa. [Viitattu 2017-09-07.] Saatavissa:

<https://oppohjolablogit.wordpress.com/tag/op-mobiili/>

TILASTOKESKUS 2015. Internetin käyttö mobiililaitteilla. [Viitattu 2017-05-27.] Saatavissa:

http://tilastokeskus.fi/til/sutivi/2015/sutivi_2015_2015-11-26_kat_002_fi.html

VALTIONVARAINMINISTERIÖ 2016. Digitalisaatio. [Viitattu 2017-05-27.] Saatavissa:

<http://vm.fi/digitalisaatio>

VILKKA, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

WILSKA, Terhi-Anna 2017. Kynnys ostaa madaltuu. Nettiostokset ja mobiilimaksaminen ovat kuluttamisen tulevaisuutta. Savon Sanomat 2017-07-03.

ZALDO. [Viitattu 2017-06-13.] Saatavissa:

<http://www.zaldo.fi/taustat/opettajille.html>

LIITE 1: TEEMAHAASTETTELUN RUNKO

1. Taustatiedot
 - a. Minkä ikäinen olet?
 - b. Pohjakoulutus?
 - c. Oletko töissä/opiskeletko?
2. Nuorten pankkiasiointi (kysyttiin nuorelta)
 - a. Mitä pankkipalveluita käytät?
 - b. Miten hoidat omia talousasioita? (säännöllisyys, menojen ja tulojen seuranta, muutokset, kiinnostus, kokemukset)
 - c. Mitä talouden hallinta merkitsee sinulle?
3. Älylaitteiden käyttö (tässä vaiheessa kerrottiin, mitä tarkoitan älylaitteilla eli puhelin, tabletti, tietokone)
 - a. Käytätkö älylaitteita? Jos käytät, niin mihin? Jos et käytä, niin miksi?
 - b. Montako älylaitetta sinulla on?
 - c. Miten usein käytät älylaitteita?
 - d. Miten pitkään olet käyttänyt älylaitteita?
 - e. Seuraatko omaa talouttasi älylaitteiden avulla?
 - f. Tunnetko OP-mobiiliin ja/tai Pivon?
 - OP-mobiili on mobiilisovellus, jonka voi ladata älypuhelimeen ja tablet -laitteisiin. OP-mobiilissa voi maksaa laskuja, siirtää rahaa omien tilien välillä sekä seurata omia vakuutuksia sekä säästöjä ja sijoituksia. Siirto-maksun avulla rahaa voi lähettää kaverille puhelinnumeron avulla. Pivo on mobiililompakko, johon liitetään oma maksukortti ja sen avulla voi seurata omaa tilin saldoa. Pivo ryhmittelee ostokset kategorioittain ja sen avulla voi maksaa verkkokaupoissa. Käytössä on myös kaverimaksaminen puhelinnumeron avulla sekä lähimaksu Android -laitteissa.
 - g. Käytätkö OP-mobiilia tai Pivoa? Jos et, niin miksi et käytä? Jos käytät molempia, niin onko jompikumpi sovelluksista parempi?
 - h. Koetko, että älylaitteista on hyötyä talouden hallintaan? Miksi koet/et koe hyödylliseksi?
4. Osuuspankin talouskasvatus
 - a. Millaisia kokemuksia sinulla on Osuuspankista? (konttori, verkkopankki, OP-mobiili, Pivo, puhelin)
 - b. Millainen mielikuva sinulla on OP ryhmästä tällä hetkellä?
 - c. Mitä odotat pankiltasi? (asiakaspalvelu, sovellukset, yhteydenotto ym.)
 - d. Millaisia velvollisuuksia täysi-ikäisyys toi? (itsenäisyys ja kokemus) (kysyttiin nuorilta)
 - e. Miten OP voi olla mukana tukemassa vanhempia nuorten talouskasvatuksessa? (kysyttiin vanhemmilta)
 - f. Miten talouskasvatusta on opittu vanhemmilta? (kysyttiin nuorilta)